

# TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Ultimo aggiornamento: 14/09/2022

Benvenuto in Ambrogio lavanderia a domicilio. L'accesso e l'uso del sito <https://www.ambrogioLavanderia.com> e dei servizi correlati (ciascuno denominato “**Applicazione**”) per l'acquisto dei nostri servizi di lavanderia, pulitura a secco, smacchiatura, stireria, piccola sartoria e custodia di capi d'abbigliamento e complementi d'arredo ed affini (il “**Servizio**”) sono attività regolate dalle presenti Condizioni Generali di Vendita (“**Condizioni Generali**”).

L'acquisto del nostro Servizio presuppone la lettura, la conoscenza e l'accettazione delle Informazioni precontrattuali, delle Condizioni Generali e dell'Informativa sulla Privacy. Ti preghiamo di leggere attentamente queste Condizioni Generali prima di ordinare qualsiasi Servizio dalla nostra Applicazione. In caso di domande relative alle presenti Condizioni Generali contattaci all'indirizzo di posta elettronica [santavaleria81@hotmail.it](mailto:santavaleria81@hotmail.it) prima di effettuare un ordine.

Le presenti condizioni disciplinano gli acquisti effettuati sulle Applicazioni di Ambrogio lavanderia a domicilio conformemente alle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, del Codice del Consumo, D.lgs. n. 206/2005, modificato dal D.lgs. n. 21/2014 e dal D.lgs. 70/2003 in materia di commercio elettronico.

## 1. Informazioni Generali su Ambrogio

- Ambrogio lavanderia a domicilio è un brand a capo della ditta individuale Lavanderia S. Valeria 81 di Prearo Oscar con sede legale in Via S. Valeria 81 Seregno (MB) 20831, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi con C.F. PRRSCR93M19D286H e P.IVA 08442420967 (di seguito “Ambrogio”). E' possibile contattarci all'indirizzo di posta elettronica [santavaleria81@hotmail.it](mailto:santavaleria81@hotmail.it)

## 2. Informazioni Precontrattuali

Il Cliente si impegna a prendere visione, prima di procedere alla conferma del proprio ordine on-line, delle Informazioni Precontrattuali fornite da MamaClean, delle Condizioni Generali e dell'Informativa sulla Privacy, ad accettarle mediante la modalità di manifestazione diretta di accettazione negoziale telematica.

Al termine del processo di acquisto, il Cliente riceverà a mezzo posta elettronica una conferma d'ordine (“Conferma D'Ordine”) contenente anche il link per scaricare ed archiviare, le Informazioni Precontrattuali e le Condizioni Generali.

Il Cliente prima della conclusione del presente contratto, deve prendere visione delle caratteristiche dei Servizi che vengono illustrati nelle singole schede prodotte al momento della scelta da parte del Cliente e, prima della convalida dell'ordine, il Cliente è informato relativamente a:

- prezzo totale dei servizi comprensivo delle imposte;
- modalità di pagamento;
- termine entro il quale MamaClean si impegna a ritirare e riconsegnare i capi;
- condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di recesso
- condizioni di assistenza post vendita;

Il Cliente, comunque, prima della conclusione del contratto, si impegna a prendere conoscenza delle informazioni relative ad Ambrogio, l'indirizzo geografico, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica, informazioni che troverà nella sezione "Contatti" e che vengono riportate, anche di seguito:

Ambrogio lavanderia a domicilio con sede in S. Valeria 81, Seregno (MB) - Italia

Indirizzo di posta elettronica: santavaleria81@hotmail.it

Indirizzo di posta certificata (PEC): santavaleria81@pec.it

Telefono: +39 3351421168

Il Cliente troverà la nostra Informativa sulla Privacy nella apposita sezione

Con la manifestazione diretta di accettazione negoziale telematica, le informazioni precontrattuali, le presenti Condizioni Generali e l'Informativa sulla Privacy, oltre alle modalità relative al Diritto di Recesso, si intendono lette ed integralmente accettate dal Cliente.

- Per "**Contratto on-line**" si intende il contratto a distanza avente come oggetto l'acquisto della fornitura di Servizi stipulato tra Ambrogio ed un Cliente, sia esso consumatore o professionista, nell'ambito di un sistema di vendita a distanza, organizzato da Ambrogio, che impiega esclusivamente la tecnologia internet. Tutti i Contratti on-line vengono conclusi direttamente attraverso l'accesso da parte del Cliente alle Applicazioni Ambrogio, ai sensi del Codice del Consumo;
- Per Cliente Consumatore, di seguito denominato "**Consumatore**" si intende la persona fisica che conclude il contratto per scopi non riferibili all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;
- Per Cliente Professionista, di seguito denominato "**Professionista**" si intende Il soggetto, persona fisica, persona giuridica pubblica, privata od ente che nel concludere il contratto agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale;
- Per "**Cliente**" si intende l'acquirente generalmente inteso, sia esso Consumatore o Professionista.

### 3. Oggetto del Servizio

- 3.1 Con il presente contratto, rispettivamente, Ambrogio vende e il Cliente acquista a distanza tramite strumenti telematici il Servizio con ritiro e consegna a domicilio, prenotazione del servizio tramite Applicazione e pagamento per via telematica a mezzo carta di credito oppure tramite carte di credito/debito/contanti al momento della riconsegna a domicilio dei capi trattati.
- 3.2 I trattamenti sia ad acqua che a secco, con utilizzo di vari solventi professionali, vengono svolti nel rispetto delle normative e dell'ambiente, e vengono scelti dal nostro personale qualificato in base alle esigenze di ogni singolo capo da trattare.
- 3.3 Seppure lo scopo di Ambrogio sia quello di svolgere tutti i trattamenti direttamente, in alcuni casi e in ragione di specifiche necessità di determinati articoli essa si avvale di fornitori terzi, scelti da Ambrogio per la loro professionalità e affidabilità. E' esclusiva pertinenza di Ambrogio la scelta dei fornitori e degli articoli a essi affidati.
- 3.4 Il servizio di prenotazione è attivo ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette dal Lunedì alla Domenica sulle Applicazioni di Ambrogio. Ambrogio non è responsabile per eventuali interruzioni temporanee, anche prolungate, della disponibilità del servizio di prenotazione in ragione di problemi tecnici imputabili a essa o ai suoi fornitori di servizi tecnologici.
- 3.5 La prenotazione viene effettuata secondo le istruzioni indicate sulle Applicazioni, previa registrazione e accettazione integrale delle presenti Condizioni Generali da parte del Cliente, l'indicazione dell'indirizzo e delle fasce orarie per il ritiro e la riconsegna dei capi.
- 3.6 Eventuali modifiche dell'indirizzo e delle fasce orarie di ritiro e di riconsegna dei capi trattati dovranno essere comunicate dal Cliente a Ambrogio, con almeno quattro (4) ore di preavviso contattando il Servizio Clienti via e-mail o telefono negli orari indicati nell'apposita sezione "Contattaci" dell'Applicazione. Perché abbia efficacia, la richiesta di modifica deve essere seguita

da accettazione tramite e-mail di riscontro e conferma.

- 3.7 La convalida dell'ordine comporta l'automatica accettazione delle presenti Condizioni Generali di vendita, con obbligo di pagamento dei servizi ordinati secondo le modalità indicate sulle Applicazioni di Ambrogio.
- 3.8 Le informazioni contenute nel presente sito costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

## **4. Account Personale**

### **4.1 Creazione dell'Account Personale**

Per acquistare sull'Applicazione e usufruire del Servizio è necessario aprire un account Ambrogio ("Account"). L'utente che procede alla creazione di un Account, dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla Privacy e che i dati personali inseriti siano veritieri, oltre che corretti, assumendosi piena responsabilità in merito alle informazioni fornite. Per creare un Account, l'utente deve creare una password o un altro metodo di accesso sicuro. È necessario mantenere qualsiasi password che si crea, o altro metodo di accesso sicuro, segreto e impedire ad altri di accedere al proprio Account, e-mail o al proprio telefono cellulare. Nel caso in cui altre persone utilizzassero questi metodi per accedere all'Account, l'utente sarà ritenuto esclusivamente e personalmente responsabile per il pagamento di tutti i Servizi ordinati e, conseguentemente, Ambrogio non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali altre perdite subite.

### **4.2 Veridicità dei dati personali**

E' fatto divieto al Cliente di inserire dati falsi, e/o inventati, e/o di fantasia, nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l'iter per l'esecuzione del presente contratto e le relative ulteriori comunicazioni: i dati anagrafici, l'indirizzo, il recapito telefonico e l'e-mail devono essere esclusivamente i propri reali dati personali e non di terze persone, oppure di fantasia.

### **4.3 Sospensione e cancellazione dell'Account**

Ambrogio si riserva la possibilità di sospendere l'accesso all'Account di un utente o chiuderlo definitivamente qualora ritenesse, a suo insindacabile giudizio, che l'Account sia stato utilizzato da qualcun altro. Ambrogio si riserva inoltre la possibilità di chiudere un Account qualora ravvisasse una o più violazioni delle presenti Condizioni Generali (ad esempio, creando account multipli o contenenti informazioni non veritiere, richiedendo rimborsi o crediti per i quali non se ne abbia diritto, facendo ripetuti reclami irragionevoli, maltrattando il nostro staff, o qualsiasi altra ragione). In caso di chiusura di un Account, Ambrogio sarà manlevata dal dover rimborsare eventuali crediti residui attribuiti all'utente dal suo Servizio Clienti o dall'Applicazione.

### **4.4 Responsabilità legale**

Ambrogio si riserva di perseguire legalmente ogni violazione ed abuso, nell'interesse e per la tutela del mercato. Il Cliente manleva Ambrogio da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti personali e/o fiscali errati a causa di errori relativi a dati forniti dal Cliente, essendo quest'ultimo unico responsabile del corretto inserimento.

### **4.5 Chiusura dell'Account**

E' possibile chiudere il proprio Account in qualsiasi momento o chiederne la variazione scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [santavaleria81@hotmail.it](mailto:santavaleria81@hotmail.it)

## **5. Disponibilità dei Servizi Offerti**

### **5.1 Aree servite**

Ambrogio lavanderia a domicilio è attivo in numerosi comuni e il servizio è in continua

espansione. Per assicurare la massima puntualità e il mantenimento di tutti gli standard qualitativi, le disponibilità dei ritiri e delle consegne, così come le tempistiche di riconsegna dei capi, possono variare in qualsiasi momento. Per verificare la copertura del servizio, l'utente è invitato a seguire il processo di prenotazione e inserire il proprio indirizzo nella sezione dedicata. Il sistema informerà prontamente qualora l'indirizzo inserito non dovesse rientrare tra quelli al momento serviti.

## **5.2 Visualizzazione delle disponibilità**

Ambrogio assicura tramite il sistema telematico utilizzato l'elaborazione ed evasione degli ordini senza ritardo. A tale scopo indica in tempo reale, nel proprio catalogo elettronico, i servizi disponibili e i giorni/orari tra cui scegliere i servizi di ritiro e riconsegna.

# **6. Effettuazione di un ordine**

## **6.1 Modalità di stipulazione del contratto**

Il contratto tra Ambrogio e il Cliente si conclude esclusivamente attraverso la rete Internet, salvo quanto previsto nel presente contratto, mediante l'accesso del Cliente all'Applicazione Ambrogio ove, seguendo le procedure indicate sulle modalità di conclusione del contratto, il Cliente arriverà a formalizzare la proposta per l'acquisto del Servizio.

## **6.2 Ordini telefonici**

E' possibile effettuare ordini telefonici, richiedendo l'assistenza del Servizio Clienti per la compilazione del modulo d'ordine. Nell'effettuare un ordine telefonico, il Cliente fornisce al Servizio Clienti tutte le informazioni salienti per la finalizzazione del contratto tra egli e Ambrogio.

Il personale del Servizio Clienti Ambrogio non è autorizzato a chiedere dati di pagamento, pertanto gli ordini telefonici possono essere inseriti esclusivamente con la modalità di pagamento alla Riconsegna.

Allo stesso modo, il Servizio Clienti non può richiedere informazioni riguardanti la password dell'Account Personale del Cliente.

Il Cliente è tenuto a verificare l'accuratezza di tutte le informazioni contenute nella conferma d'ordine che riceverà via e-mail o whatsapp/sms al termine della prenotazione e segnalare a mezzo e-mail whatsapp/sms qualsiasi inesattezza. Ambrogio e il suo personale di Servizio Clienti non sono responsabili per l'immissione di informazioni inesatte o per eventuali danni derivanti da informazioni incorrette inserite negli ordini immessi per via telefonica.

## **6.3 Conferma d'ordine**

Il sistema informatico di Ambrogio conferma nel più breve tempo possibile l'avvenuta registrazione dell'ordine inoltrando all'Utente/Cliente una conferma per posta elettronica.

L'ordine è da ritenersi confermato solo una volta ricevuta la conferma d'ordine a mezzo e-mail. Il Cliente è responsabile del pagamento di tutti i Servizi ordinati utilizzando il proprio Account, per i relativi costi di ritiro e riconsegna e di tutto quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali, anche se il Servizio è stato ordinato da qualcun altro.

# **7. Conclusione ed Efficacia del Contratto**

## **7.1 Manifestazione diretta di accettazione negoziale**

La procedura di convalida dell'ordine da parte del Cliente prevede la manifestazione diretta di accettazione negoziale, tramite la quale il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura d'acquisto, e di accettare le Condizioni Generali di vendita.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 c.c. e art. 1342 c.c. il Cliente dichiara altresì di aver preso visione, stampato, e di approvare, a mezzo elettronico, specificatamente le clausole qui di seguito indicate:

Art. 4 - Account Personale;  
Art. 6 - Effettuazione di un ordine;  
Art. 7 - Conclusione ed Efficacia del Contratto;  
Art. 8 - Ritiri e Riconsegne;  
Art. 9 - Mancata Riconsegna e Deposito dei Capi;  
Art. 10 - Prezzi;  
Art. 11 - Modalità di Pagamento e Rimborso;  
Art. 13 - Obblighi di Ambrogio;  
Art. 14 - Obblighi del Cliente / Acquirente;  
Art. 15 - Esclusione di Responsabilità;  
Art. 16 - Risarcimenti;  
Art. 17 - Contestazioni e Reclami;  
Art. 18 - Diritto di Recesso;  
Art. 19 - Clausola Risolutiva Espressa;  
Art. 21 - Tutela della Riservatezza e Trattamento dei Dati del Cliente;  
Art. 23 - Composizione delle Controversie;  
Art. 24 - Elezione di Domicilio;  
Art. 25 - Foro Competente;  
Art. 26 - Legge Applicabile e Rinvio.

7.2 L'inoltro dell'ordine implica per il Cliente l'obbligo di pagamento con le modalità indicate sull'Applicazione di Ambrogio.

- 7.3 Nel momento in cui Ambrogio riceve dal Cliente l'ordine, provvede all'invio tramite email di una ricevuta/conferma ordine, stampabile, con l'indicazione dei dati del Cliente e del numero d'ordine, il servizio acquistato, il prezzo del servizio acquistato e le modalità di pagamento, l'indirizzo al quale saranno consegnati i capi, l'indicazione dettagliata del diritto e delle modalità di recesso, e il link per poter stampare e archiviare le informazioni precontrattuali e le presenti Condizioni Generali.
- 7.4 Il Contratto di prestazione di servizi si perfeziona mediante l'invio del modulo d'ordine con obbligo di pagamento da parte del Cliente e della ricevuta/conferma d'ordine da parte di Ambrogio inviata mediante posta elettronica, salvo il buon fine del pagamento. In mancanza di pagamento Ambrogio è libero da ogni responsabilità e obbligo nei confronti del Cliente, salvo il risarcimento del danno.

## 8. Ritiri e Riconsegne

### 8.1 Selezione delle fasce orarie di ritiro e riconsegna

Durante la fase di ordine del Servizio, il Cliente potrà scegliere indirizzo, giorno e fascia oraria di ritiro dei capi da lavare (“**Ritiro**”) e riconsegna dei capi puliti (“**Riconsegna**”), potendo selezionare anche due indirizzi differenti, uno per il Ritiro e uno per la Riconsegna. Il servizio trasporti è organizzato in modo da assicurare Ritiri e Riconsegne puntuali, utilizzando veicoli a quattro ruote adeguati al trasporto sicuro dei capi.

La disponibilità del servizio è soggetta a variazioni e Ambrogio si riserva il diritto di modificarne gli orari di attività secondo le proprie esigenze.

Il Cliente è tenuto a rendersi disponibile a ricevere l'incaricato al ritiro/riconsegna in un intervallo compreso tra 15 (quindici) minuti prima e 15 (quindici) minuti dopo l'orario prescelto. La consegna si intende eseguita presso il luogo indicato dal cliente al momento dell'ordine di prestazione del Servizio.

### 8.2 Modifiche agli orari e agli indirizzi

Eventuali modifiche degli indirizzi e delle fasce orarie di Ritiro e di Riconsegna dovranno essere comunicate dal Cliente a Ambrogio, con almeno 4 (quattro) ore di preavviso rispetto l'orario di inizio del turno di consegna contattando il Servizio Clienti via e-mail o telefono negli orari indicati nell'apposita sezione “Contattaci” dell'Applicazione. Perché abbia efficacia, la richiesta di modifica deve essere seguita da accettazione tramite e-mail di riscontro e conferma.

Per poter essere correttamente processate, le richieste di modifica devono pervenire:

- Entro le ore 8:30 per consegne nel turno pomeridiano (fasce orarie dalle 12.30 alle 14.30)
- Entro le ore 15:30 per consegne nel turno serale (fasce orarie dalle 19.30 alle 21)

#### **8.4 Limitazioni alla circolazione e blocchi temporanei**

A seconda dei regolamenti locali sulla circolazione, di manifestazioni o blocchi temporanei, alcuni indirizzi potrebbero non essere raggiungibili con i nostri veicoli oppure non essere raggiungibili in determinati giorni/orari. Nel caso in cui l'indirizzo del Cliente si trovasse a più di 250 metri dal punto più vicino in cui sia possibile parcheggiare in sicurezza, l'incaricato Ambrogio si riserva la possibilità di declinare il servizio di ritiro o consegna e darne notifica tramite la propria applicazione Ambrogio, la quale informerà il Cliente a mezzo e-mail. E' responsabilità del Cliente verificare prima della conclusione di ciascun ordine che gli indirizzi inseriti siano comodamente raggiungibili negli orari da lui indicati.

#### **8.5 Ritardi eccezionali dell'incaricato Ambrogio**

In circostanze eccezionali, l'incaricato Ambrogio potrebbe essere impossibilitato a raggiungere l'indirizzo del Cliente entro la fine del turno di lavoro. In tali casi, l'incaricato Ambrogio si riserva la possibilità di declinare il servizio di ritiro o consegna e darne notifica tramite la propria applicazione Ambrogio, la quale informerà il Cliente a mezzo e-mail.

#### **8.6 Mancato Ritiro/Riconsegna per assenza del Cliente**

In caso di assenza del Cliente o impossibilità ad accedere l'indirizzo del Cliente nel giorno e nell'orario previsto per il ritiro o la riconsegna dei capi, il Cliente potrà provvedere a pianificare un nuovo ritiro e/o riconsegna tramite l'Applicazione Ambrogio o a contattare il Servizio Clienti Ambrogio per concordare nuovi giorni e orari di ritiro e/o riconsegna. L'effettiva nuova programmazione del Servizio è da ritenersi confermata solo una volta ricevuta la conferma di ripianificazione a mezzo e-mail. Ambrogio può anche fornire la possibilità di ritiro dei capi presso il suo negozio fisico sito in via S. Valeria 81 Seregno (MB) 20831

#### **8.7 Esclusione di responsabilità per ulteriori consegne**

In caso di seconda o ulteriore consegna dovuta a precedente assenza del Cliente, Ambrogio è sollevata da qualsiasi responsabilità relativa a pieghe o difetti derivanti dal trasporto ripetuto dei capi.

#### **8.8 Ritardi nelle Riconsegne**

Qualora il trattamento dei capi richiedesse un tempo superiore a quanto inizialmente concordato o qualora si verificassero imprevisti di qualsivoglia natura che rendessero impossibile il completamento dei trattamenti nei termini stabiliti, Ambrogio si riserva la possibilità di comunicare al Cliente uno slittamento dei tempi di riconsegna che può arrivare fino a 5 (cinque) giorni a partire dal giorno e ora inizialmente selezionati dal Cliente. Accettando le presenti Condizioni Generali, il Cliente solleva Ambrogio da qualsiasi responsabilità o risarcimento relativo al Servizio o a danni subiti dal Cliente in ragione dello slittamento della Riconsegna.

#### **8.9 Cause di forza maggiore**

Ambrogio non sarà responsabile della mancata o ritardata consegna dovuta a cause di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, provvedimenti della Pubblica Autorità, razionamenti o penuria di energia, difficoltà di trasporto, incendi, alluvioni, allagamenti e danni ai macchinari industriali, fatti imputabili al cliente medesimo e/o a terzi, e non dipendenti da Ambrogio.

Ambrogio provvederà a comunicare tempestivamente al Cliente il verificarsi e il venir meno di una causa di forza maggiore

#### **8.10 Facoltà di recesso per cause di forza maggiore**

Qualora la causa di forza maggiore persista per un periodo eccedente i 30 (trenta) giorni, ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal contratto. In caso di recesso ai sensi della presente sezione,

il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo e/o risarcimento a qualsiasi titolo, fermo restando il diritto alla restituzione di quanto eventualmente già pagato a titolo di prezzo per il servizio oggetto dell'ordine, entro 30 (trenta) giorni dall'invio dell'ordine medesimo.

## 9. Mancata Riconsegna e Deposito dei Capi

### 9.1 Giacenza per addebito fallito

Nei casi di ordini per i quali è previsto il pagamento online con carta di credito, Ambrogio provvederà a notificare immediatamente al Cliente a mezzo e-mail il fallimento dell'operazione di addebito sulla sua carta di credito, includendo nel messaggio un link per provvedere quanto prima al saldo della cifra dovuta. La merce resterà in deposito fino al saldo dell'importo dovuto e il Cliente è tenuto a selezionare una nuova data/ora di Riconsegna, secondo le modalità di cui al punto 8.2 del presente contratto.

### 9.2 Tariffa di deposito

Salvo quanto previsto dall'art. 8, i capi affidati a Ambrogio per la lavorazione devono essere ritirati dal Cliente al proprio domicilio entro 30 (trenta) giorni dalla data stabilita per la riconsegna. Decorso inutilmente tale termine, Ambrogio si riserva di applicare, a titolo di spese di custodia, un supplemento di prezzo pari al 10% sull'importo concordato per la lavorazione, per ogni mese o frazione di mese dalla data suddetta.

### 9.3 Durata massima del deposito

Ambrogio è responsabile dei capi riconsegnati e non ritirati dal Cliente per il periodo di 3 (tre) mesi presso il nostro deposito dalla prima data prevista di riconsegna. Trascorso tale termine, verrà inviata al cliente una e-mail di sollecito, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla stessa, Ambrogio è sollevata da qualsiasi responsabilità e non è tenuta a restituirli al Cliente, poiché essi si intendono ceduti a titolo gratuito dal Cliente a Ambrogio. Ambrogio è inoltre sollevata da qualsiasi responsabilità circa eventuali difetti di stiratura o deterioramenti ai capi o al packaging dovuti al deposito prolungato. Se al momento del ritiro il capo tenuto in custodia necessita di un ulteriore lavaggio, questo è a carico del Cliente.

### 9.4 Comunicazione di assenza prolungata

Qualora il Cliente sia a conoscenza di circostanze che lo porteranno a ritirare il capo oltre questo termine (per viaggi o ricoveri programmati, ad esempio), dovrà farlo presente a Ambrogio, a mezzo indirizzo elettronico, prima della riconsegna dei capi trattati.

## 10. Prezzi

### 10.1 Valuta e aliquote IVA

Tutti i prezzi di vendita dei servizi esposti e indicati sull'Applicazione Ambrogio sono espressi in euro.

I prezzi di vendita sono comprensivi di IVA. Eventuali sopravvenuti aumenti delle Aliquote IVA o di altre imposte sulla vendita o costi daranno luogo al relativo conguaglio

### 10.2 Listino prezzi

Il costo del trattamento del capo viene indicato nel listino pubblicato sull'Applicazione e varia a seconda dei capi.

### 10.3 Tariffe aggiuntive

Ambrogio si riserva di applicare, in aggiunta al prezzo dei capi da trattare, una o più tariffe a titolo di commissione, rimborso spese di Ritiro e Riconsegna o altro. Qualsiasi importo applicabile verrà chiaramente mostrato in fase di prenotazione, prima della conclusione

dell'acquisto.

## 10.5 Variazione dei prezzi

I prezzi possono essere soggetti a cambiamenti, in caso di eventuali modifiche dell'ordine, inerenti la distanza e le modalità di consegna e/o ritiro della merce. Eventuali variazioni di prezzo non avranno effetti sugli ordini confermati esistenti, a meno che non vi sia un errore di prezzo evidente.

# 11. Modalità di Pagamento e Rimborso

## 11.1 Modalità di pagamento

Ogni pagamento da parte del Cliente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nell'apposita pagina di pagamento dell'Applicazione di Ambrogio. Al momento è possibile regolare i pagamenti per i Servizi tramite carte di credito, carte di debito, Paypal, con contanti o al momento della Riconsegna.

## 11.2 Addebito via carta di credito online

In caso di pagamento via carta di credito online, l'addebito avviene soltanto al momento della conclusione della lavorazione. Contestualmente all'addebito della carta di credito, Ambrogio invia al Cliente un resoconto dettagliato a mezzo e-mail ("**Conferma di Ordine Pronto**") contenente numero e tipologia dei capi trattati, prezzo per capo, eventuali tariffe aggiuntive, eventuali sconti, totale pagato, giorno, ora e indirizzo di Riconsegna e allegando la fattura relativa al Servizio svolto.

## 11.3 Sicurezza dei dati di pagamento

Tutte le comunicazioni relative ai pagamenti avvengono su un'apposita linea protetta da sistema di cifratura di sicurezza. Ambrogio offre un servizio certificato e uno standard di sicurezza avanzato nella protezione dei tuoi acquisti. Canali protetti di comunicazione (Https, SSL) e abilitazione al pagamento con procedure 3DS e Verified By VISA, permettono un sistema flessibile di pagamento nella completa privacy dei dati relativi alla tua carta. Gli stessi standard valgono anche per i pagamenti tramite dispositivi mobili.

Ambrogio non memorizza i dati di pagamento dei Clienti.

Né il personale di Ambrogio né i suoi incaricati sono autorizzati a richiedere, accettare o memorizzare informazioni relative alle carte di credito dei Clienti.

## 11.4 Rimborso delle somme pagate

Ogni eventuale rimborso al Cliente verrà accreditato mediante una delle modalità proposte da Ambrogio e scelta dal Cliente, in modo tempestivo e, in caso di esercizio del diritto di recesso, così come disciplinato all'art. 18 "Diritto di Recesso" delle presenti condizioni contrattuali, al massimo entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui Ambrogio è venuto a conoscenza del recesso stesso.

# 12. Fatturazione

Verrà emesso scontrino fiscale per ciascun ordine. Per l'emissione di fatture contattare il servizio clienti di Ambrogio prima di effettuare il pagamento dei servizi.

# 13. Obblighi di Ambrogio

## 13.1 Esecuzione a regola d'arte

Ambrogio deve eseguire la lavorazione ad essa affidata a regola d'arte.



### **13.2 Messa in sicurezza dei capi all'atto del Ritiro**

All'atto del ritiro della merce da parte dell'incaricato Ambrogio, esso è tenuto a contattare il Cliente secondo le specifiche da esso fornite nel modulo d'ordine, recandosi al piano del Cliente. L'incaricato Ambrogio non è tenuto a verificare lo stato di conservazione, l'aspetto, il numero o la presenza di articoli di qualsiasi fattezze o valore presenti nelle confezioni affidategli dal Cliente o a esso affidati a mano dal Cliente o da suoi delegati.

Il Cliente, affidando i capi all'incaricato Ambrogio, autorizza esplicitamente l'incaricato al trasporto di tutti i capi e Ambrogio al trattamento di tutti i capi trasportati.

### **13.3 Differenze nel numero e tipologia tra capi ordinati e capi ritirati**

In caso di mancata corrispondenza tra il numero dei capi indicati dal Cliente nel modulo d'ordine e il numero dei capi riscontrati da parte del personale Ambrogio al momento dell'esecuzione della lavorazione, Ambrogio è tenuta ad aggiornare il conto dell'ordine e a salvarlo nella propria piattaforma. Al momento della conclusione della lavorazione, Ambrogio fornirà al Cliente un resoconto dettagliato a mezzo e-mail o whatsapp o sms (la Conferma di Ordine Pronto), allegando la ricevuta fiscale per la prestazione fornita.

Qualora il Cliente si rendesse conto di aver affidato all'incaricato Ambrogio uno o più capi dei quali non desidera effettuare il trattamento, egli è tenuto a contattare immediatamente il Servizio Clienti e a richiederne l'esclusione dalla lavorazione. Tale comunicazione dovrà pervenire in ogni caso entro il momento di inizio della lavorazione, rappresentato dall'apertura della confezione per il conteggio e la verifica dello stato di conservazione dei capi ivi presenti. In difetto, Ambrogio è esonerata da qualsiasi responsabilità e provvederà a eseguire la lavorazione dei capi indicati effettivamente presenti al momento dell'esecuzione della lavorazione, con obbligo del Cliente di pagare il prezzo del servizio acquistato.

### **13.4 Rispetto delle indicazioni di lavaggio**

Ambrogio si obbliga ad osservare scrupolosamente le indicazioni dell'etichetta obbligatoria di composizione e di manutenzione, ove esistenti, o le diverse prescrizioni di lavaggio specificatamente indicate dal cliente all'atto della consegna del capo.

### **13.5 Indicazioni di lavaggio mancanti o erronee**

Qualora le etichette fossero mancanti o riportassero modalità di trattamento in evidente contrasto con l'esperienza professionale maturata e con le usuali regole tecniche del settore, Ambrogio è tenuto a chiedere tempestivamente, a mezzo email, conferma al cliente, al fine di poter trattare il/i capo/i: secondo le norme tecniche e le conoscenze dettate dall'esperienza oppure secondo le indicazioni riportate sull'etichetta. Lo stesso nel caso in cui tale contrasto si abbia con le indicazioni di trattamento specificatamente indicate dal Cliente all'atto della consegna dei capi come sopra indicato.

### **13.6 Scarico di responsabilità previa autorizzazione del Cliente**

Nel caso in cui il Cliente, debitamente informato, insista perché il capo venga trattato secondo quanto riportato nell'etichetta nonostante le avvertenze di Ambrogio, quest'ultima è esonerata dalla responsabilità per eventuali danni. In ogni caso resta salva la facoltà di Ambrogio, in qualsiasi momento antecedente al trattamento dei capi, di rifiutare l'esecuzione della prestazione quando riscontri l'impossibilità di eseguirla con accuratezza o laddove permangano margini di incertezza sul risultato del lavoro richiesto.

## **14. Obblighi del Cliente / Acquirente**

### **14.1 Segnalazione di capi di pregio**

Per ciascun capo di valore superiore a euro 250,00 (duecentocinquanta/00), il Cliente, all'atto della compilazione del modulo d'ordine, utilizzando il comando "Aggiungi note di lavorazione", è tenuto a indicare il numero, il valore e la data di acquisto, eventuali speciali prescrizioni per il trattamento, nonché l'esistenza di macchie e difetti già presenti sul capo. La mancata segnalazione di cui sopra, esonera Ambrogio dalla particolare responsabilità relativa al pregio del

capo, e il capo verrà considerato comune. Il cliente è in ogni caso tenuto a segnalare a Ambrogio il numero dei capi, la descrizione sintetica del capo, il termine per la consegna e il prezzo per la prestazione richiesta, l'esistenza di macchie e difetti già presenti nel capo.

#### **14.2 Pagamento del corrispettivo del Servizio**

Il Cliente si impegna a pagare il prezzo del Servizio acquistato nei tempi e modi indicati dal contratto e di cui nelle Applicazioni di Ambrogio.

#### **14.3 Stampa e conservazione dei contratti**

Il Cliente si impegna e deve, prima di procedere alla conclusione della procedura di acquisto di seguito indicata, provvedere alla stampa e alla conservazione delle informazioni precontrattuali e delle presenti Condizioni Generali che, peraltro, dovrà aver già visionato ed accettato, in quanto questo passaggio viene reso ed è obbligatorio prima della convalida dell'ordine.

Il Cliente, dà atto, con il ricevimento della ricevuta/conferma dell'ordine da parte di Ambrogio, di aver visionato, accettato e stampato le informazioni precontrattuali e le Condizioni Generali del presente contratto.

#### **14.5 Segnalazione di anomalie e capi mancanti**

In caso di mancata riconsegna di uno o più capi o di mancata corrispondenza tra il numero e/o la tipologia dei capi indicati nella Conferma di Ordine Pronto e quelli riconsegnati dall'incaricato Ambrogio al Cliente o a suo delegato, questi ultimi sono tenuti a segnalare l'anomalia al momento della riconsegna. In caso di completa accettazione della consegna o di mancata attestazione, in presenza dell'incaricato Ambrogio, dell'assenza di uno o più articoli, Ambrogio si riserva di declinare qualsiasi responsabilità relativa ad eventuali smarrimenti o danneggiamenti.

## **15. Esclusione di Responsabilità'**

#### **15.1 Indicazioni di lavaggio inesatte, ingannevoli o non veritiere**

Ambrogio non risponde dei danni conseguenti alle indicazioni inesatte, ingannevoli o non veritiere relative alle denominazioni, alla composizione e ai criteri di manutenzione riportate nella etichettatura dei prodotti tessili e/o di quelle indicate dal Cliente al momento della consegna dei capi al personale Ambrogio e ai suoi incaricati, salvo quanto previsto altresì ai punti 13.3, 13.4, 13.5, e fermo restando l'obbligo di diligenza nell'adempimento di cui all'art. 1176, secondo comma, del codice civile, nonché il rispetto delle regole dell'arte.

#### **15.2 Responsabilità particolare per capi di pregio**

In caso di consegna di capi che abbiano un valore superiore ad euro 250,00 (duecentocinquanta/00), in mancanza delle specifiche indicazioni da parte del Cliente, circa il loro numero, il valore, la data di acquisto, la speciale prescrizione del trattamento richiesto, nonché l'esistenza di macchie e difetti già presenti nel capo, di cui altresì agli artt. 13 e 14, Ambrogio è esonerata dalla particolare responsabilità relativa al pregio e valore del capo, e il capo verrà considerato comune, essendo il Cliente espressamente obbligato a fornire tale indicazioni.

#### **15.3 Capi deteriorati da precedenti lavorazioni o da eccessivo uso**

Ambrogio non risponde dell'esito della lavorazione di capi deteriorati da precedenti errate lavorazioni, da eccessivo uso, dal sudore o altri agenti.

#### **15.4 Fibbie, bottoni, cinture, accessori e altra minuteria**

Ambrogio non si assume responsabilità alcuna relativamente a eventuali danni o smarrimenti di fibbie, cinture, bottoni, cursori ed altri particolari inserti non rimovibili o allegati ai capi da lavare.

#### **15.5 Difetti di confezionamento e di packaging**

Ambrogio utilizza packaging di elevata qualità e pone grande attenzione nel confezionamento dei

capi, tuttavia non si assume alcuna responsabilità né accetta alcun reclamo per packaging ritenuti difettosi o capi affetti da pieghe di confezionamento come, a titolo puramente esemplificativo, capi piegati consegnati appesi per errore oppure capi che a giudizio del cliente non sono stati piegati a regola d'arte. In questi casi, dopo valutazione della segnalazione ricevuta dal Cliente, Ambrogio provvederà a rimborsare sotto forma di crediti da applicare a sconto di futuri acquisti l'eventuale sovrapprezzo pagato dal Cliente per lavorazioni non effettuate.

#### **15.6 Disservizi per maltempo**

Nonostante il packaging sia disegnato per proteggere i capi dalle intemperie e gli incaricati Ambrogio utilizzino tutte le precauzioni possibili per proteggere le confezioni anche durante il trasporto dal veicolo al domicilio del Cliente, Ambrogio non può garantire né può essere considerata responsabile per infiltrazioni di acqua, neve o altri agenti atmosferici avvenuti durante il trasporto. Qualora il Cliente ritenga che sussista tale rischio, si consiglia di programmare la Riconsegna ad altra data, seguendo la procedura di cui al punto 8.2 del presente contratto.

#### **15.7 Disservizi per cause di forza maggiore e/o caso fortuito**

Ambrogio non si assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a forza maggiore e/o caso fortuito nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto. In tal caso Ambrogio si impegna a informare tempestivamente il Cliente e a eseguire comunque il servizio richiesto entro 30 (trenta) giorni dal momento della conclusione del contratto.

Ambrogio non si assume alcuna responsabilità per i disservizi imputabili a causa di forza maggiore e/o caso fortuito quali, a titolo solo esemplificativo e non esaustivo, incidenti, furti e/o rapine subite sia da Ambrogio, sia dal vettore incaricato della consegna, incendi, esplosioni, scioperi e/o serrate, terremoti, alluvioni ed altri similari eventi, anche ove dipendenti da malfunzionamenti e disservizi della rete internet, che impedissero, in tutto o in parte, di dare esecuzione al Contratto nei tempi e nei modi concordati, nonché a fatti imputabili al Cliente medesimo e/o a terzi, e non dipendenti da Ambrogio.

Ambrogio inoltre, declina ogni responsabilità in relazione a danni, perdite e/o costi subiti a seguito della mancata esecuzione del contratto per le cause sopra citate, avendo il Cliente diritto soltanto alla restituzione del prezzo eventualmente già corrisposto.

#### **15.8 Utilizzo della rete internet**

Ambrogio non potrà ritenersi responsabile verso il Cliente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete Internet al di fuori del controllo proprio o di suoi subfornitori.

## **16. Risarcimenti**

#### **16.1 Danni già presenti**

Ambrogio non è responsabile dei danni già presenti sul capo al momento della consegna. Ambrogio si riserva di rilevare i danni pre-esistenti in qualsiasi momento precedente all'inizio della fase di smacchiatura e lavaggio, e darne comunicazione al Cliente nella Conferma di Ordine Pronto.

#### **16.2 Capi macchiati**

Ambrogio non risarcirà o rimborserà capi riconsegnati con macchie già presenti al momento dell'inizio del trattamento e opportunamente segnalati al momento della Riconsegna. Qualora i capi riconsegnati presentino evidenti macchie non presenti all'inizio del trattamento, Ambrogio proporrà al Cliente di ritirare nuovamente il capo per visionarlo e rimuovere tali macchie. Il rifiuto da parte del Cliente a consentire un nuovo trattamento equivale alla rinuncia ad avanzare qualsiasi pretesa di rimborso per il prezzo del Servizio o il valore del capo.

#### **16.3 Capi smarriti**

Se il capo non è reperibile alla riconsegna, esso non si considera comunque smarrito prima del trentesimo giorno successivo a quello previsto per la riconsegna.

#### **16.4 Valore di risarcimento**

Salvo quanto previsto al successivo punto 16.8, nell'ipotesi di smarrimento, perdita o deterioramento totale o parziale della merce imputabile a Ambrogio, quest'ultimo si obbliga a risarcire il danno subito dal Cliente commisurato al valore ed allo stato d'uso del capo deteriorato o smarrito al momento della consegna, a mezzo Compagnia di Assicurazione o direttamente, secondo la modalità di pagamento concordata con il Cliente

#### **16.5 Risarcimento di capi di particolare pregio**

Per i capi il cui valore è superiore ad euro 250,00 (duecentocinquanta/00), per i quali non è stato indicato da parte del Cliente il loro numero, la data di acquisto, il valore, l'eventuale speciale prescrizione del trattamento richiesto, nonché l'esistenza di macchie e difetti già presenti nel capo, si applica quanto previsto dall'art. 15.2 del presente contratto.

#### **16.6 Esibizione della prova d'acquisto**

Il Cliente è comunque tenuto a provare con idonea documentazione il valore, la data di acquisto, il particolare pregio della merce all'epoca dell'acquisto, e la quantificazione del danno sarà effettuata tenendo in considerazione la vetustà del capo e il deprezzamento d'uso.

## **17. Contestazioni e Reclami**

#### **17.1 Obbligo di controllo immediato dei capi**

Al momento della riconsegna il Cliente è tenuto a controllare i capi che ritira e sollevare immediatamente eventuali contestazioni scritte circa vizi dell'opera. Le contestazioni sollevate verbalmente dall'incaricato Ambrogio al momento della Riconsegna devono essere confermate per iscritto entro il termine illustrato nel seguente punto 17.2.

#### **17.2 Termine di presentazione dei reclami**

In ogni caso non sono ammessi reclami oltre gli 8 (otto) giorni successivi alla riconsegna del capo.

#### **17.3 Capi usati**

Non sono ammessi reclami per capi che mostrino segni evidenti di uso.

#### **17.4 Procedura di reclamo**

Il reclamo va effettuato a mezzo email a [santavaleria81@hotmail.it](mailto:santavaleria81@hotmail.it)

#### **17.5 Messa a disposizione dei capi per visione**

Il Cliente si impegna a far visionare i capi oggetto del reclamo a Ambrogio mediante nuovo ritiro da parte di un incaricato. Ambrogio non effettuerà visite in loco e si riserva di non accettare reclami per capi che non possano essere ritirati per fare le opportune verifiche.

#### **17.6 Termine di decadenza**

Previo reclamo entro il termine di cui all'art.17.2 del presente contratto, il cliente potrà richiedere i danni a MamaClean entro e non oltre il termine di un anno dal ritiro del capo, a pena di decadenza

## **18. Diritto di recesso**

#### **18.1 Recesso senza spiegazioni o penali**

Ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo, al solo Consumatore, spetta il diritto di Recedere dal presente Contratto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, nei modi e nei termini di seguito indicati. La facoltà di recesso può essere, invece, esercitata dal Professionista, soltanto con il consenso di Ambrogio.

## **18.2 Termini per il recesso**

Il Consumatore ha in ogni caso il diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla ricezione dell'email di conferma dell'ordine da parte di Ambrogio.

In ogni caso il diritto di recesso può essere validamente esercitato dal Cliente sia esso consumatore e/o professionista unicamente sino al momento dell'esecuzione della prestazione di servizi da parte di Ambrogio.

## **18.3 Modalità di recesso**

Il Cliente può recedere dal presente Contratto semplicemente rispondendo all'email di conferma d'ordine e comunicando la volontà di recedere e annullare la prenotazione. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente all'articolo 54 D.Lgs. 21/2014 incombe sul Consumatore.

## **18.4 Conferma di recesso**

Una volta ricevuta la comunicazione di recesso da parte del Cliente, Ambrogio comunica allo stesso, a mezzo email, la conferma di ricevimento del recesso esercitato.

# **19. Clausola Risolutiva Espressa**

## **19.1 Risoluzione da parte di Ambrogio**

Ambrogio ha la facoltà di risolvere il contratto stipulato dandone semplice comunicazione al Consumatore e/o Cliente con adeguate e giustificate motivazioni: in tal caso il Cliente avrà diritto esclusivamente alla restituzione dell'eventuale somma già corrisposta.

## **19.2 Risoluzione per inadempienza del cliente**

Le obbligazioni assunte dal Cliente nelle presenti Condizioni nonché la garanzia del buon fine del pagamento che il Cliente effettua con i mezzi di cui alle condizioni di pagamento, hanno carattere essenziale, cosicché per patto espresso, la inadempienza da parte del Cliente di una soltanto di dette obbligazioni determinerà l'annullamento dell'ordine o in ogni caso la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c., senza necessità di pronuncia giudiziale, fatto salvo il diritto per Ambrogio di agire in giudizio per il risarcimento.

# **20. Integralità**

Le presenti Condizioni Generali di prestazioni fornitura del Servizio sono costituite dalla totalità delle clausole che le compongono. Se una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di prestazioni di servizi è considerata non valida o dichiarata tale ai sensi della legge, della regolamentazione o in seguito a una decisione da parte di un tribunale avente giurisdizione, le altre disposizioni continueranno ad avere pieno vigore ed efficacia.

# **21. Tutela della Riservatezza e Trattamento dei Dati del Cliente**

21.1 Effettuando un ordine, il Cliente riconosce e accetta la possibilità che Ambrogio conservi, elabori e utilizzi i dati per finalità inerenti l'erogazione del Servizio.

21.2 Tutti i dati sono memorizzati sul nostro server e trattati in modo riservato, sicuro, secondo quanto specificato nell'Informativa sulla Privacy riportata nell'apposita sezione dell'Applicazione e in conformità al D.lgs. 30.6.2003 n. 196, così come successivamente modificato ed integrato, in materia di protezione dei dati personali. Essi non saranno usati per scopi diversi da quelli autorizzati. Qualora il Cliente desideri modificarli o interrompere il

servizio, potrà farlo esercitando i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003, come riportato nell'[Informativa sulla Privacy](#).

Ambrogio utilizza i dati personali forniti in relazione agli Account ed agli ordini dei Clienti esclusivamente per la gestione e l'espletamento degli ordini e per nessun'altra finalità, salvo che abbia un apposito consenso da parte del cliente e secondo quanto previsto dalle norme in materia di tutela dei dati personali, tra cui il Reg. UE 679/2016 (GDPR). Ambrogio ha il diritto di comunicare i dati personali del cliente ai propri collaboratori e fornitori per farsi assistere nella consegna degli ordini o in risposta alla richiesta di un cliente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di conservazione dei dati del cliente, si prega di consultare l'informativa privacy.

## **22. Modalità di Archiviazione del Contratto**

Ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 70/03, Ambrogio informa il Cliente che ogni ordine inviato viene conservato in forma digitale / cartacea sul server o presso la sede di Ambrogio, secondo criteri di riservatezza e sicurezza.

## **23. Composizione delle Controversie**

Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite esclusivamente alla Camera di Commercio di Milano e risolte secondo il Regolamento di conciliazione dalla stessa adottato.

## **24. Elezione di Domicilio**

Ad ogni fine del presente contratto, anche successivamente all'esecuzione dello stesso, il Cliente dichiara di eleggere domicilio, come in effetti elegge domicilio, in Monza e Brianza o Como e province all'indirizzo indicato per la riconsegna dei capi trattati.

## **25. Foro Competente**

Per qualsiasi controversia tra le parti in merito al presente contratto sarà competente esclusivamente il Foro di Monza e Brianza.

## **26. Legge Applicabile e Rinvio**

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Per gli aspetti non definiti dalle presenti condizioni generali di contratto, si farà rinvio alle disposizioni del codice civile, con specifico ma non esclusivo riferimento, in quanto compatibili, alle norme in materia di contratto d'opera (artt. da 2222 a 2228 c.c.) e del codice del consumo (D.lgs. 206/2005 così come modificato dal D.lgs. 21/2014) e del codice del commercio elettronico di cui al D.lgs. n.70/2003 e alle norme degli usi locali vigenti in materia.