

PS12745 - GDL-BAGNI ITALIANI/BONUS RISTRUTTURAZIONE

Allegato al provvedimento n. 31373

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del Codice del consumo, nonché degli artt. 9 e 21 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

(Versione consolidata)

NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Numero del procedimento: PS12745 (“Procedimento”)

Data di notifica della comunicazione di avvio del Procedimento:

- 30.5.2024

Termine per il deposito della proposta di impegni:

- 14.7.2024

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

- G.D.L. S.p.A. – Via Orbetello, 54/D, 10148 Torino

POSSIBILI PROFILI DI ILLICEITÀ DELLE CONDOTTE OGGETTO DELL’ATTO DI AVVIO

Con atto del 21.5.2024 n. 50402 (l’“Avvio”), facendo seguito a talune segnalazioni pervenute da parte di consumatori e dell’associazione Altroconsumo, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l’“Autorità”) ha avviato il Procedimento nei confronti di G.D.L. S.p.A. (“GDL” o la “Società”), contestandole che le seguenti condotte, ove poste in essere, potrebbero integrare distinte fattispecie di illeciti ai sensi del d. lgs. 6.9.2005, n. 206 e s.m.i., recante il *codice del consumo* (“cod. cons.”):

- A) diffusione di informazioni “*non corrette ed ambigue*” circa le tempistiche (indicate in 5/7 giorni) e le caratteristiche delle attività di ristrutturazione dei bagni, in violazione degli artt. 20, 21 e 22 cod. cons. (Avvio, § 3.A);
- B) “*mancata assistenza post-vendita*”, “*mancato riconoscimento del diritto dei consumatori di risolvere il contratto*” e “*mancato rimborso del prezzo*”, a fronte di ritardi e della mancata esecuzione di opere di installazione di sanitari e di ristrutturazione dei bagni, “*anche in caso di pagamento totale o parziale del prezzo da parte dei consumatori*”, in violazione degli artt. 24, 25 lett. d) cod. cons. (*id.* § 3.B);
- C) omessa informativa “*sugli elementi essenziali del contratto e sul diritto di recesso, nonché il mancato riconoscimento dello stesso diritto, in caso di vendite fuori dai locali commerciali*” (*id.* § 3.C). A tal proposito, secondo alcune segnalazioni, gli agenti di vendita di GDL non avrebbero fornito informazioni relative all’esercizio del diritto di recesso, avrebbero precisato che si tratta di contratti “*senza possibilità di recesso*” e che “*a fronte dell’esercizio del diritto di recesso nel termine di 14 giorni dalla*

sottoscrizione del contratto, la società non avrebbe dato alcun riscontro”, in violazione degli obblighi previsti dagli artt. 49, 50 e 52 cod. cons. (id. § 3.C).

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

In via preliminare, GDL intende richiamare l’attenzione di codesta Spett.le Autorità su alcune importanti circostanze di fatto – larga parte delle quali sono già state illustrate e documentate in sede di risposta alla richiesta di informazioni del 30.5.2024 (prot. n. 50402), depositata dalla Società in data 5.7.2024 (la “Risposta”, cui si rinvia espressamente per una descrizione più dettagliata) – le quali confermano, ad avviso di GDL, la piena legittimità della propria condotta.

In particolare, quanto alla condotta *sub A*), la Società ha sempre indicato in maniera chiara ed esaustiva, nei messaggi promozionali e nei contratti conclusi con i clienti, quali sono le tempistiche per l’esecuzione delle attività di ristrutturazione, precisando sia il termine ultimo (270 giorni di calendario o lavorativi a seconda della tipologia di interventi; tale termine sarà ridotto a 90 giorni di calendario nei modelli contrattuali che saranno utilizzati dal 1.11.2024) entro il quale le opere sono realizzate (salvi eventi fuori il controllo di GDL, quali ad esempio il “cambio in corsa” delle normative sullo sconto in fattura e cessione del credito – si stima infatti che le norme siano cambiate una volta ogni tre mesi durante la vigenza delle agevolazioni, costringendo quindi imprese e consumatori ad adeguarsi ogni volta alle nuove previsioni; la disponibilità dei “*plafond*” bancari per la cessione dei crediti derivanti dallo sconto in fattura, anch’essi volatili e incerti a causa dei cambi normativi; la crisi della “*supply chain*”, a causa degli intervenuti mutamenti geopolitici a livello europeo ed extraeuropeo), sia i tempi di esecuzione delle opere stesse dal momento del loro inizio (5/7 giorni lavorativi, salvi eventi fuori il controllo di GDL, quali ad esempio la vetustà degli innesti nella rete idrica condominiale, le modifiche in corso d’opera per rispettare le normative tecniche sull’abbattimento delle barriere architettoniche, le richieste di cambio posizione delle utenze sanitarie per richiesta del cliente o per intervenute necessità tecniche, come la necessità di garantire la giusta pendenza alle tubazioni di scarico e il rispetto delle distanze dai sanitari). Si rammenta che, in esecuzione di puntuali obblighi contrattuali, dette informazioni devono inoltre essere veicolate ai consumatori dagli incaricati alle vendite di GDL durante le visite a domicilio, con invito a leggere attentamente le condizioni generali del contratto e fornendo spiegazioni aggiuntive ove richiesto. Tali tempistiche, come illustrato nella Risposta (pp. 12-13), vengono di norma rispettate da GDL, salvi i casi, che costituiscono la maggioranza di quelli concretamente verificatisi nel periodo oggetto di istruttoria, di slittamenti dovuti a richieste da parte dei consumatori o a circostanze oggettive (ad esempio, edifici con vincoli edilizi o abusivi non risolti).

Quanto alla condotta *sub B*), GDL gestisce con diligenza le richieste di assistenza che riceve dai propri clienti, offrendo un servizio di *customer care* attivo sia sul canale *online* sia sul canale telefonico (v. Risposta, p. 14). In specie, in merito alle richieste di risoluzione del contratto formulate dai propri clienti, la Società cerca sempre di venire incontro alle esigenze individuali di ciascun cliente, ove possibile, accogliendole anche per i casi in cui la volontà del cliente non sia fondata su alcun inadempimento da parte di GDL (v. Risposta, p. 15).

Quanto alla condotta *sub C*), come si è illustrato nella Risposta, pur non essendo il diritto di ripensamento applicabile al caso di specie ai sensi dell’art. 59(1)(c) cod. cons., dato che le attività di ristrutturazione svolte da GDL sono caratterizzate da personalizzazione (v. Risposta, p. 5) – esclusione della quale GDL rendeva edotti i propri clienti (*id.*, pp. 4-5) – cionondimeno GDL ha accolto, nella stragrande maggioranza dei casi, le richieste di recesso entro i 14 giorni

dalla data della conclusione del contratto che le sono pervenute durante il periodo oggetto di istruttoria (v. Risposta, p. 15).

* * *

Tutto ciò premesso, pur convinta della legittimità della propria condotta, al solo fine di giungere a una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di leale collaborazione con codesta Spett.le Autorità, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione e il livello dei presidi a tutela dei consumatori, GDL presenta la seguente proposta di impegni (“Impegni”), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del cod. cons. e 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Resta fermo che gli Impegni non possono per alcuna ragione essere interpretati quale riconoscimento di qualsivoglia violazione del cod. cons. da parte della Società.

Impegno I – Introduzione del diritto di recesso nei modelli contrattuali della Società

GDL introdurrà all'interno dei propri modelli contrattuali – riconducibili alle tipologie “*Bagno Pratico*” (per i lavori di ristrutturazione dell'intero bagno con rispetto dei requisiti tecnici per l'abbattimento di barriere architettoniche), “*Bagni Italiani*” (per i lavori di ristrutturazione dell'intero bagno) e “*Bagno Help*” (per i lavori di ristrutturazione parziale del bagno con rispetto dei requisiti tecnici per l'abbattimento di barriere architettoniche) (i “Modelli Contrattuali”) – una nuova clausola, in sostituzione della previa clausola 2.9, con la quale si riconoscerà ai consumatori il diritto di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 52 cod. cons. in relazione ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali. Di seguito si riporta un esempio della nuova clausola sul recesso:

Il Cliente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dei locali commerciali trova applicazione l'art. 52 D. Lgs. n. 206 del 2005 (cd. Codice del Consumo) così come modificato dal D. Lgs. n. 21 del 2014, per cui l'Acquirente dispone di un periodo di quattordici giorni dal giorno della sottoscrizione del contratto per esercitare il diritto di recesso. Prima della scadenza del periodo di recesso, il Cliente deve informare G.D.L. S.p.A. della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità di cui all'art 54 co.1 del Codice del Consumo vigente ovvero utilizzando il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B (Codice del Consumo) o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

Impegno II – Modifiche all'informativa sulle tempistiche di esecuzione delle opere

GDL si impegna a rendere ancora più chiaro, nei messaggi pubblicitari che diffonderà, che il *claim* “*in soli 5/7 giorni lavorativi*”, laddove utilizzato, è riferito alla tempistica di esecuzione dei lavori di ristrutturazione, indicando con pari evidenza i tempi contrattuali massimi di esecuzione delle opere.

Tali chiarimenti verranno forniti, per quanto possibile alla luce dei limiti di spazio propri di ciascun messaggio pubblicitario, direttamente nel *claim* principale, oltre che tramite *disclaimer* presente contestualmente o accessibile tramite rinvio contestuale.

A titolo esemplificativo, si riporta di seguito il testo del nuovo messaggio pubblicitario che verrebbe diffuso sul sito www.bagnitaliani.it:

*“Ristrutturiamo in soli 5/7 giorni lavorativi dall’inizio dei lavori (massimo entro 90 giorni dall’ordine)**”*

*“**La tempistica di 5/7 giorni è riferita alla durata del cantiere di lavoro per la ristrutturazione del bagno. Tale durata non è quindi riferita alla tempistica che intercorre tra la firma del contratto e l’inizio dei lavori stessi, che è invece di massimo 90 giorni. La durata del cantiere di lavoro è da considerarsi indicativa e suscettibile di modifiche in caso di eventi anche imprevedibili, quali problematiche tecniche o logistiche”.*

Le suddette modifiche migliorative della trasparenza dei messaggi pubblicitari saranno applicate a tutti i canali tramite cui GDL promuove i propri servizi, quali il sito *internet* www.bagnitaliani.it e i propri cataloghi.

Impegno III – Adozione di una nuova informativa precontrattuale

GDL elaborerà e utilizzerà un’ informativa precontrattuale, che verrà consegnata ai consumatori dagli addetti della rete vendita di GDL (i “Collaboratori”) durante la prima visita a domicilio, nella quale saranno tra l’altro ribadite le informazioni sulla tempistica di esecuzione delle opere e sul diritto di recesso *ex art. 52 cod. cons.*.

Sub Allegato 1 si produce, a titolo esemplificativo, il modello della suddetta informativa precontrattuale.

Impegno IV – Adozione di un nuovo codice di comportamento per gli agenti commerciali

GDL adotterà un codice di condotta (“Codice di Comportamento Commerciale”) applicabile ai Collaboratori, nel quale verranno formalizzate e consolidate le linee guida per lo svolgimento delle attività nel corso delle visite presso il domicilio di potenziali clienti e che ciascun Collaboratore sarà tenuto a rispettare, con una particolare enfasi sugli obblighi di trasparenza in merito alle tempistiche di esecuzione delle opere e al diritto di recesso *ex art. 52 cod. cons.*.

Sub Allegato 2 si produce, a titolo esemplificativo, il modello del Codice di Comportamento Commerciale.

Impegno V – Accesso al customer care

Al fine di agevolare l’accesso al servizio di *customer care* messo a disposizione dei clienti, GDL invierà a ciascun cliente, all’inizio dei lavori di ristrutturazione, un messaggio *WhatsApp* (o, in caso di indisponibilità di *WhatsApp*, via SMS) che consenta a ciascun cliente di avviare una conversazione con un operatore del servizio di *customer care* della Società e segnalare tempestivamente eventuali problematiche riscontrate durante o a seguito dell’esecuzione dei lavori di ristrutturazione.

Impegno VI – Contributo straordinario

Casi di recesso entro i 14 giorni dalla conclusione del contratto

GDL riconoscerà – come misura di carattere eccezionale e *una tantum* – a ciascuno dei consumatori, che, nel periodo 1.1.2023-29.5.2024, hanno presentato una richiesta di recesso dal contratto entro i 14 giorni dalla conclusione dello stesso, che sia stata accolta senza il rimborso totale o parziale dell’acconto da essi versato, un contributo straordinario pari alla somma che GDL ha incassato da ciascuno di essi.

Casi di richieste di risoluzione oltre i 14 giorni dalla conclusione del contratto

GDL riconoscerà – come misura di carattere eccezionale e *una tantum* – a ciascuno dei consumatori, che, nel periodo 1.1.2023-29.5.2024, hanno presentato una richiesta di risoluzione del contratto oltre i 14 giorni dalla conclusione dello stesso, che sia stata accolta senza il rimborso totale o parziale dell’acconto da essi versato, un contributo straordinario pari alla somma che GDL ha incassato da ciascuno di essi.

Casi di inizio lavori dopo il termine previsto dal contratto

GDL riconoscerà – come misura di carattere eccezionale e *una tantum* – a ciascuno dei consumatori, per i quali, nel periodo 1.1.2023-29.5.2024, l’appuntamento per l’inizio dei lavori è stato fissato in una data successiva a quella prevista contrattualmente (270 giorni lavorativi o di calendario a seconda dei casi) per cause riconducibili all’indisponibilità di installatori e/o della merce necessaria ad effettuare i lavori, un contributo straordinario di € 100.

Modalità di pagamento del contributo straordinario

GDL invierà a ciascuno dei suddetti clienti una comunicazione individuale tramite e-mail (o in caso di indisponibilità un messaggio *WhatsApp* o SMS) ai contatti risultanti dall’archivio aziendale, al fine di informarli della possibilità di beneficiare del contributo straordinario (“Comunicazione”), con un termine per rispondere di 20 giorni dall’invio della Comunicazione.

Nel caso in cui il cliente non dovesse rispondere alla Comunicazione entro il suddetto termine di 20 giorni, la Società invierà, nei successivi 10 giorni, la Comunicazione tramite posta ordinaria, all’indirizzo del cliente risultante dall’archivio aziendale, concedendo al cliente stesso un ulteriore termine di 20 giorni da detto invio per comunicare le coordinate bancarie alle quali ricevere l’accredito del contributo straordinario.

Sub Allegato 3 si produce, a titolo esemplificativo, il modello di Comunicazione che la Società intende inviare ai suddetti clienti.

L’accredito sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico entro 7 giorni lavorativi dalla data in cui il cliente abbia comunicato alla Società di accettare il contributo e le coordinate bancarie per l’accredito.

Impegno VII – Rimozione dicitura “made in Italy” dai cataloghi e dal sito internet

GDL eliminerà la dicitura “made in Italy” dalle pagine dedicate ai piatti doccia dei propri cataloghi distribuiti ai Collaboratori, nonché dai messaggi pubblicitari diffusi sul sito www.bagnitaliani.it. A tal fine GDL:

- applicherà ai cataloghi che sono già stati distribuiti ai Collaboratori un adesivo per coprire, rendendola non leggibile, la dicitura “made in Italy” riportata alle pagine 15 e 19 del “*Catalogo Remail*” e alle pagine 44 e 47 del “*Catalogo Bagni Italiani*”;

- eliminerà dai nuovi cataloghi, la cui ristampa è prevista per il mese di settembre 2024, la dicitura “*made in Italy*” riportata nelle pagine dedicate ai piatti doccia;
- eliminerà dai messaggi pubblicitari, che diffonde sul sito internet www.bagnitaliani.it, la precisazione che utilizza prodotti “*made in Italy*”.

Entrata in vigore e durata

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del provvedimento di loro auspicata accettazione ai sensi dell’art. 27, comma 7, del cod. cons. (“Data di Validità”).

GDL ha già dato attuazione all’**Impegno I**: in data 20.06.2024, GDL ha trasmesso ai propri Collaboratori i Modelli Contrattuali recanti la nuova clausola sul diritto di recesso *ex art. 52* cod. cons..

L’**Impegno II** sarà attuato entro 30 giorni dalla Data di Validità.

Gli **Impegni III e IV** saranno attuati entro 30 giorni dalla Data di Validità. A tal fine, GDL invierà a ciascun Collaboratore due e-mail, allegando rispettivamente (i) l’informativa precontrattuale con l’istruzione di consegnarla al potenziale cliente durante il primo incontro, e (ii) il Codice di Condotta, che i Collaboratori sono tenuti a rispettare.

L’**Impegno V** sarà attuato entro 30 giorni dalla Data di Validità.

L’**Impegno VI** sarà attuato entro 30 giorni dalla Data di Validità, con l’invio della Comunicazione ai consumatori interessati.

GDL ha già dato attuazione all’**Impegno VII**: tra il 25.6.2024 e il 28.6.2024, GDL ha inviato ai propri Collaboratori le indicazioni necessarie ad applicare gli adesivi sui cataloghi già distribuiti a questi ultimi. Inoltre, la Società si è già attivata per eliminare la dicitura “*made in Italy*” nelle pagine sui piatti doccia dei cataloghi che andranno in stampa a partire dal mese di settembre 2024. Infine, anche l’ultima parte dell’Impegno VII (avente a oggetto l’eliminazione relativa alla dicitura “*made in Italy*” dal sito *web* www.bagnitaliani.it) verrà attuata da GDL entro 30 giorni dalla Data di Validità.

Clausola di revisione

GDL si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata, ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’ATTO DI AVVIO

GDL ritiene che gli Impegni siano ammissibili e idonei a far venire meno tutte le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell’Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine. Ad avviso della Società, nel caso di specie, l’adozione di una decisione di accettazione degli Impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del cod. cons. è legittima e auspicabile in un’ottica al contempo di efficiente gestione del procedimento e di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati superiori a quelli conseguibili con un ordinario *iter* procedimentale.

Gli Impegni sono innanzitutto ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del cod. cons.. Infatti, impregiudicata qualsiasi ulteriore considerazione difensiva, per tutte le ragioni illustrate nella premessa della presente proposta di Impegni, cui per brevità si rinvia, non vi è dubbio circa la legittimità dell'operato della Società sotto tutti i profili oggetto del Procedimento. Per definizione, dunque, non sussiste nel caso di specie alcuna pratica commerciale “*manifestamente scorretta e grave*” per la quale l'art. 27, comma 7 cod. cons. preclude l'adozione di una decisione di impegni.

Tanto premesso, gli Impegni – singolarmente presi e a maggior ragione nel loro complesso – sono idonei a fare venire meno le eventuali residue preoccupazioni dell'Autorità, andando oltre quanto sarebbe a tal fine strettamente necessario. Le misure proposte con gli Impegni rafforzerebbero ulteriormente i presidi esistenti – che già ad oggi garantiscono ai consumatori un'informativa completa e dettagliata circa le caratteristiche dei servizi di ristrutturazione offerti, le relative tempistiche di esecuzione dei lavori e il diritto di recesso, anche con specifico riferimento ai profili delineati nell'Avvio, nonché un adeguato servizio di *customer care* mediante il quale la Società è a disposizione dei clienti durante e al termine dell'esecuzione dei lavori – in tutti i casi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile e, specialmente per quanto riguarda il diritto di recesso, andando persino oltre quanto sarebbe a tal fine sufficiente fare.

In particolare, con l'**Impegno I** GDL intende offrire ai propri clienti la possibilità di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla sottoscrizione, nonostante l'esercizio del diritto di recesso non si applichi ai contratti in questione ai sensi dell'art. 59(1)(c) cod. cons., in virtù della personalizzazione che, per loro intrinseca natura, caratterizza le attività di ristrutturazione svolte dalla Società e oggetto dei suddetti contratti. Si richiama, peraltro, l'attenzione di codesta Spett.le Autorità sul fatto che GDL ha già spontaneamente attuato l'Impegno 1, a prescindere dall'auspicata decisione di codesta Spett.le Autorità di accettazione degli Impegni.

Gli **Impegni II** e **III** garantiranno in modo ancora più efficace la possibilità di scelte consapevoli dei clienti circa l'eventuale conclusione del contratto con GDL, fornendo loro informazioni ancora più chiare ed evidenti in merito a: (i) le tempistiche per l'esecuzione delle attività di ristrutturazione, distinguendo il termine ultimo, che, in base ai nuovi modelli contrattuali in uso a partire dal 1° novembre p.v., sarà di 90 giorni di calendario per qualsiasi tipologia di intervento, salvi eventi fuori il controllo di GDL) e i tempi di esecuzione delle opere stesse (5/7 giorni lavorativi dall'inizio dei lavori, salvi eventi fuori il controllo di GDL), nonché (ii) gli elementi essenziali dei servizi offerti dalla Società. Infatti, entrambi gli Impegni hanno a oggetto l'ulteriore miglioramento della chiarezza, della qualità e della evidenza delle informazioni relative ai servizi offerti da GDL sotto i profili indicati negli Impegni in questione, che coprono tutti gli aspetti considerati rilevanti nell'Avvio, incrementando così la garanzia di scelte informate dei consumatori. Queste misure – in aggiunta ai presidi informativi già previsti dalla Società (ad esempio, le informazioni che i Collaboratori sono contrattualmente obbligati a fornire ai potenziali clienti durante l'appuntamento e quelle incluse nel Modello Contrattuale) – garantiranno quindi un livello ancora più elevato di trasparenza, al primo contatto e in sede di discussione ed eventuale conclusione del contratto, sulle questioni oggetto del Procedimento.

Con l'**Impegno IV**, la Società intende integrare e arricchire ulteriormente i materiali messi a disposizione della propria rete di Collaboratori, con l'obiettivo di accrescere la loro consapevolezza sull'importanza del rispetto della normativa e delle regole operative aziendali in materia di gestione del rapporto con i potenziali clienti, con particolare riguardo alle informazioni da fornire in sede di presentazione della proposta contrattuale. Il *focus* specifico del Codice di Comportamento Commerciale sulle tempistiche di esecuzione dei lavori di

ristrutturazione e sull'esercizio del diritto di recesso rafforzerà indirettamente anche i presidi per i potenziali clienti, rappresentando dunque un'ulteriore garanzia a tutela del loro diritto di essere adeguatamente e correttamente assistiti nelle fasi precontrattuale e di conclusione del contratto.

Con l'**Impegno V**, GDL intende rafforzare il servizio di *customer care*, che la stessa già garantisce ai propri clienti (sia tramite *chat* disponibile sul proprio sito *Internet*, sia tramite telefono) mediante l'introduzione di un nuovo canale di contatto – che si aggiungerà (senza sostituirli) ai canali già esistenti – direttamente e agevolmente accessibile tramite il proprio cellulare, da parte di ciascun cliente. Questi, infatti, fin dall'inizio dei lavori di ristrutturazione, riceverà un messaggio (*WhatsApp* o SMS), che gli consentirà di attivare direttamente una *chat* con un operatore del *customer care* della Società, richiedendo l'eventuale assistenza post-vendita necessaria al suo specifico caso.

L'**Impegno VI** si traduce in un evidente e tangibile beneficio per tutti i soggetti "eleggibili", in quanto il riconoscimento della somma in questione, *una tantum* e in via straordinaria:

- comporta un immediato, evidente e tangibile vantaggio economico per i destinatari, di importo pari all'acconto versato o comunque di valore elevato, per coloro il cui appuntamento era stato fissato in una data successiva a quella prevista contrattualmente e liberamente spendibile secondo i loro *desiderata*;
- è svincolato da qualsiasi valutazione su pretesi pregiudizi subiti dai destinatari (del resto, la misura ha appunto carattere straordinario e non presuppone alcun riconoscimento di responsabilità da parte di GDL);
- sarà effettivo, essendo la stessa GDL ad attivarsi per "offrirlo" ai soggetti eleggibili;
- avverrà in modo celere, essendo la tempistica di attuazione della misura limitata a quanto necessario per il compimento delle relative attività;
- interverrà retrospettivamente rispetto alla decisione finale di codesta Spett.le Autorità, rimuovendo *ex post* effetti derivanti dalle presunte condotte prospettate in sede di Avvio.

Infine, l'**Impegno VII** consentirà di migliorare ulteriormente le informazioni fornite ai clienti sulla provenienza della generalità dei piatti doccia venduti da GDL, nonostante si tratti di una questione estranea all'oggetto del Procedimento.

Sotto questi profili dunque – e, in specie, tenuto conto del fatto che con l'Impegno VI GDL adotterebbe misure comportamentali relative al passato – è indubbio che gli Impegni vadano al di là di quanto necessario per rispondere alle preoccupazioni manifestate con l'Avvio e consentirebbero a codesta Spett.le Autorità il conseguimento di un risultato che va ben oltre quello che potrebbe ottenere con un denegato provvedimento sanzionatorio, con tempistiche anch'esse ben più strette di quelle conseguibili in caso di esito procedimentale senza impegni.

Nello stesso senso militano inoltre le seguenti ulteriori considerazioni.

In primo luogo, come indicato *supra* e nella Risposta, è noto che l'esercizio del diritto di recesso è legittimamente escluso *ex art. 59(1)(c) cod. cons.* poiché le attività di ristrutturazione svolte da GDL sono, per loro intrinseca natura, caratterizzate da personalizzazione, essendo richiesta, per ciascun cliente, una specifica misura di taglio dei materiali, al fine di adeguare ogni singolo prodotto alle mura delle abitazioni e/o agli scarichi. Di conseguenza, l'Impegno I

– con cui la Società ha deciso di riconoscere il diritto di recesso ai sensi dell’art. 52 cod. cons. per tutti i Modelli Contrattuali (misura già attuata) – beneficerà i consumatori in misura maggiore rispetto a quanto previsto dalla normativa. Inoltre, il contributo straordinario oggetto dell’Impegno VI sarà offerto dalla Società per esclusiva finalità di *favor* nei confronti dei propri clienti.

Da ultimo, si richiama l’attenzione di codesta Spett.le Autorità sul fatto che gli Impegni produrranno effetti nei confronti di una vasta platea di soggetti che non necessariamente si qualificano come consumatori.

* * *

GDL ritiene che gli Impegni proposti siano chiari e che la loro attuazione sia facilmente verificabile da parte di codesta Spett.le Autorità.

Alla luce delle considerazioni che precedono, inoltre, GDL ritiene che gli Impegni offerti siano ammissibili, nonché pienamente idonei a far venir meno le preoccupazioni manifestate nell’Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine.

GDL confida pertanto che codesta Spett.le Autorità vorrà chiudere il Procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, “*senza procedere all’accertamento dell’infrazione*” ai sensi dell’art. 27, comma 7, del cod. cons..



INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER IL CONSUMATORE E DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Obblighi di informazione nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Egregio Cliente, prima di procedere alla firma del contratto la invitiamo a prendere visione delle seguenti informazioni.

a) Caratteristiche principali dei beni o servizi

Lei sta per acquistare uno dei seguenti prodotti offerti da GDL, comprendenti il servizio di installazione, come di seguito specificato:

- I. Ristrutturazione completa o parziale del bagno, consistente nella fornitura dei beni identificati dai sanitari, box doccia, piatto doccia, piastrelle, tubi, raccordi idraulici, rubinetti e miscelatori, soffioni e ogni altro bene e/o accessorio indicato nel capitolato di fornitura, nella installazione dei suddetti beni tramite manodopera specializzata edile e idraulica e di tutti gli adempimenti tecnici e normativi inerenti le lavorazioni (quali, ad esempio, la rimozione e smaltimento delle macerie, la dichiarazione di conformità degli impianti ecc.).
- II. Trasformazione della vasca da bagno in doccia, consistente nella fornitura dei beni identificati dal box doccia, piatto doccia, piastrelle interne alla doccia, tubi, raccordi idraulici, rubinetto e miscelatore, soffione e ogni altro bene e/o accessorio indicato nel capitolato di fornitura, nella installazione dei suddetti beni tramite manodopera specializzata edile e idraulica e di tutti gli adempimenti tecnici e normativi inerenti le lavorazioni (quali, ad esempio, la rimozione e smaltimento delle macerie, la dichiarazione di conformità degli impianti ecc.).
- III. Installazione di vasca da bagno con sportello, consistente nella fornitura dei beni identificati dalla vasca da bagno con sportello apribile, tubi, raccordi idraulici, rubinetto e miscelatore e ogni altro bene e/o accessorio indicato nel capitolato di fornitura, nella installazione dei suddetti beni tramite manodopera specializzata edile e idraulica e di tutti gli adempimenti tecnici e normativi inerenti le lavorazioni (quali, ad esempio, la rimozione e smaltimento delle macerie, la dichiarazione di conformità degli impianti ecc.).

b) Identità del professionista e recapiti

Il professionista è identificato con le specifiche seguenti:

G.D.L. S.p.A.
Via Orbetello 54/D
10148 Torino

G.D.L. SpA Via Orbetello, 54/D - 10148 - Torino (TO) e-mail info@gdlspa.it tel 011.22.48.111 - p.iva 10062800015 - cap. soc. € 2.000.000,00 i.v.





Società per azioni di diritto italiano, capitale sociale € 2.000.000,00 interamente versato, iscritta alla camera di commercio di Torino con il n. 1102436, partita IVA 10062800015. Tel. 011.22.48.111 e-mail info@gdlspa.it, pec gdlspa@legalmail.it.

c) Il prezzo totale dei beni o dei servizi

G.D.L. S.p.A., in riferimento al punto a), comunica che i prezzi dei beni e delle lavorazioni sono indicati nei “listini al pubblico” che l’incaricato alla vendita mostrerà in fase di presentazione dell’offerta commerciale. I listini sono composti da una sezione dedicata al prezzo del “prodotto principale” e da una sezione, denominata “accessori ed extra lavorazioni”, che riporta i prezzi di eventuali accessori e lavorazioni scelte dal cliente o necessarie alla realizzazione dell’opera.

I listini sono disponibili su richiesta scritta da inviare ai riferimenti di cui al punto b).

Nel caso in cui i beni e le lavorazioni pattuiti richiedano spese aggiuntive (ad esempio, di spedizione o consegna) a carico del consumatore, l’incaricato alla vendita illustrerà tali spese precisando che queste saranno addebitate al consumatore.

d) Le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione

G.D.L. S.p.A. comunica che sono disponibili le seguenti modalità di pagamento del prezzo dei beni/servizi: contanti (entro i limiti di valore imposti dalla normativa applicabile); bonifico bancario; finanziamento; assegno.

G.D.L. S.p.A. comunica altresì che in caso il cliente volesse accedere alla detrazione fiscale sulla spesa sostenuta (per i prodotti che la prevedano), il pagamento del prezzo dovrà necessariamente avvenire tramite “bonifico bancario parlante per detrazione fiscale”, oppure tramite finanziamento.

I termini di consegna temporali per la fornitura e l’installazione dei beni acquistati sono riportati a tergo delle “condizioni contrattuali” del capitolato specifico, e non sono comunque superiori a 270 (duecentosettanta) giorni lavorativi o di calendario (a seconda della tipologia di interventi) dalla data di sottoscrizione del contratto realizzate (salvi eventi fuori il controllo di GDL). I tempi di esecuzione delle opere dal momento del loro inizio sono pari a 5/7 giorni lavorativi (salvi eventi fuori il controllo di GDL).

I reclami e le richieste di assistenza possono essere inviati ai seguenti recapiti:

via email, all’indirizzo assistenza.bagni@gdlspa.it, telefonicamente allo 011.22.48.500, via pec all’indirizzo gdlspa@legalmail.it.

e) Diritto di recesso

G.D.L. S.p.A. comunica che in relazione al contratto negoziato fuori dei locali commerciali trova applicazione l’art. 52 D. Lgs. n. 206 del 2005 (cd. Codice del Consumo) così come modificato

G.D.L. SpA Via Orbetello, 54/D - 10148 - Torino (TO) e-mail info@gdlspa.it tel 011.22.48.111 – p.iva 10062800015 – cap. soc. € 2.000.000,00 i.v.





dal D. Lgs. n. 21 del 2014, per cui l'Acquirente dispone di un periodo di quattordici giorni dal giorno della sottoscrizione del contratto per esercitare il diritto di recesso. Prima della scadenza del periodo di recesso, il Cliente deve informare G.D.L. S.p.A. della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità di cui all'art. 54, co.1 del Codice del Consumo vigente, ossia utilizzando il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B (Codice del Consumo), allegato alla presente informativa, o presentando una dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto inviando una comunicazione via email all'indirizzo assistenza.bagni@gdlspa.it, o via pec all'indirizzo gdlspa@legalmail.it.

f) Garanzia legale di conformità per i beni e assistenza postvendita

G.D.L. S.p.A. comunica che i beni e servizi oggetto del contratto sono coperti dalla garanzia legale di conformità di 2 (due) anni, così come disciplinato dal Codice del consumo (art. 133). Le condizioni di assistenza postvendita sono esplicitate a tergo del contratto, nella sezione delle condizioni contrattuali dedicata all'assistenza. G.D.L. S.p.A. richiama l'attenzione del cliente su alcune specifiche condizioni di applicazione della garanzia che vengono riportate di seguito:

Intervento di assistenza. GDL s.p.a. interviene in assistenza al fine di verificare eventuali malfunzionamenti lamentati dal Committente che si manifestino entro i due anni dal giorno della realizzazione dell'opera. Accertata la sussistenza di un malfunzionamento dipendente da un difetto di conformità, GDL s.p.a. provvederà alla riparazione/sostituzione in garanzia senza alcun addebito. Laddove venga accertato dai tecnici che il malfunzionamento sia causato da un uso negligente, improprio o dalla normale usura, GDL s.p.a. avviserà il Committente del preventivo di riparazione (senza addebitare alcun costo, in caso di rifiuto, per i primi 12 mesi dall'acquisto/consegna del prodotto. Se la richiesta di assistenza viene presentata successivamente ai 12 mesi, GDL s.p.a. addebiterà al Committente le spese sostenute per la verifica, nonché il costo della riparazione. In tale ultimo caso, il costo per la sola verifica è pari ad euro 60,00.

3

g) Codice di condotta e autodisciplina “Codice di comportamento commerciale”

G.D.L. S.p.A. comunica che ha provveduto a dotarsi di un “Codice di comportamento commerciale” che disciplina il comportamento degli incaricati alle vendite nei confronti del consumatore. Copia di tale codice è disponibile per i consumatori scrivendo ai recapiti di cui al punto b).

h) Varie

Per tutto quanto non espresso nel presente documento, e per maggiore completezza in merito ai contenuti, si rimanda integralmente al capitolato incluso nel contratto di fornitura.



.....





“CODICE DI COMPORTAMENTO COMMERCIALE” G.D.L. S.p.A.

PREMESSE

Il “Codice di Comportamento Commerciale” (di seguito “Codice”) è stato redatto da G.D.L. S.p.A. (di seguito “GDL” o la “Società”) con l’obiettivo di fornire a tutti gli incaricati alle vendite una guida per garantire che i consumatori ricevano sempre un servizio professionale e rispettoso delle norme etiche, morali e legali che disciplinano il settore della vendita diretta presso il domicilio dei consumatori.

In questo modo viene perseguito anche il fine di aumentare la fiducia che i consumatori ripongono nella Società.

Il Codice rappresenta la base di un efficace sistema di autodisciplina i cui contenuti e le cui disposizioni rispettano i dettami normativi vigenti in materia di vendita al di fuori dei locali commerciali e che possono anche presentare profili di rigidità superiori a quelli imposti dalle normative, con tutele eccedenti quelle minime previste dal legislatore.

Il Codice include un estratto dell’accordo sottoscritto tra GDL e l’incaricato alle vendite. Tale estratto definisce i compiti dell’agente e deve considerarsi parte integrante del Codice.

SOMMARIO

1. <i>DISPOSIZIONI GENERALI</i>	2
2. <i>RAPPORTI TRA INCARICATI E CONSUMATORI</i>	3
3. <i>SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI</i>	6

1 – DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo

Il Codice regola i rapporti e le relazioni tra gli Incaricati e i Consumatori (come di seguito definiti).

1.2 Obiettivi

Il Codice ha la finalità di perseguire:

- 1) la soddisfazione e la tutela del Consumatore;
- 2) la soddisfazione e la tutela degli Incaricati;
- 3) la tutela della Società e della sua immagine.

Il Codice contiene principi di condotta etica per gli Incaricati.

Gli Incaricati sono tenuti al rispetto delle norme di legge vigenti in materia, oltre che al rispetto di tutto quanto previsto dal “mandato d’incarico”, i cui obblighi principali sono in calce richiamati.

1.3 Definizioni

Ai fini del presente Codice i termini seguenti sono utilizzati nelle accezioni specificate:

1. “Vendita Diretta” indica quelle forme di vendita fondate sulla presentazione o dimostrazione e offerta di prodotti al Consumatore - sia in presenza fisica che con modalità digitale - da parte della Società per il tramite di Incaricati. Tali vendite sono effettuate al di fuori dai locali commerciali, tipicamente nell’abitazione del Consumatore o nei locali nei quali il Consumatore si trova, anche temporaneamente, per motivi personali, di lavoro, di studio, di intrattenimento o di svago.
2. “Incaricato” indica qualsiasi persona fisica che faccia parte del sistema distributivo di GDL e che, direttamente o indirettamente, intermedia le vendite, promuova o collabori alla vendita dei prodotti o dei servizi della Società in forza di uno specifico accordo (il mandato d’incarico) con la Società. L’Incaricato può svolgere l’attività in forma autonoma, sia

occasionale che abituale, o in forza di un mandato di agenzia.

3. “Consumatore” indica qualsiasi persona fisica che acquisti prodotti o servizi per uso o consumo privato e comunque per scopi estranei alla sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.

1.4 Impegno dell’ Impresa

GDL si impegna a divulgare e diffondere il Codice e a renderlo disponibile per gli Incaricati per la consultazione.

GDL si impegna altresì ad aggiornare periodicamente le disposizioni del Codice e a verificarne la coerenza e la compatibilità con la normativa vigente in materia di Vendita Diretta.

1.5 Incaricati

GDL richiede agli Incaricati di rispettare il Codice e le previsioni dell’accordo sottoscritto con la Società.

1.6 Autoregolamentazione

Il Codice è una misura di autoregolamentazione riguardante il settore delle Vendite Dirette. Non trattandosi di una norma di legge, gli obblighi previsti nel Codice possono richiedere un livello di condotta etica superiore a quello prescritto dalla legislazione vigente applicabile. L’inosservanza del Codice non comporta automaticamente e necessariamente una responsabilità di natura civilistica o penale in capo al trasgressore.

1.7 Leggi nazionali

Il rispetto del Codice non dispensa in nessun caso gli Incaricati dal rispetto delle normative vigenti in materia di vendita al di fuori dei locali commerciali.

2 - RAPPORTI TRA INCARICATI E CONSUMATORI

2.1 Pratiche vietate

Nell’espletamento dell’attività di Vendita Diretta, gli Incaricati si impegnano a svolgere la propria attività commerciale e promozionale attenendosi al rispetto dei principi di correttezza e trasparenza: non devono quindi usare, nei confronti dei Consumatori, pratiche di vendita aggressive, ingannevoli, sleali o tecniche di imbonimento.

Sono altresì vietate le pratiche che mettano il Consumatore in apprensione e che impediscano a quest’ultimo di valutare serenamente l’offerta commerciale. In caso di presenza di persone minori o palesemente incapaci è fatto divieto agli Incaricati di contrattare, se non alla presenza

dei genitori, tutori, curatori o amministratori di sostegno che dovranno, previa verifica documentale della qualifica, sottoscrivere la proposta o il contratto.

Gli Incaricati si impegnano inoltre a non omettere nessuna informazione in merito all'offerta commerciale e alle condizioni contrattuali, con particolare riferimento ai diritti riconosciuti al Consumatore dal codice del consumo, quali ad esempio il diritto di recesso, le condizioni di pagamento, le condizioni di garanzia e le tempistiche di realizzazione delle opere.

Sono in generale vietate tutte le pratiche commerciali considerate eticamente e moralmente inaccettabili, oltre che vietate dalle normative vigenti, quali ad esempio le pratiche aggressive, scorrette o ingannevoli, che integrino attività che trasmettano informazioni false, non veritiere o che in qualsiasi modo, anche nella presentazione complessiva, ingannino o possano ingannare il consumatore medio.

E' in ultimo vietato qualsiasi ricorso a molestie, coercizione o indebito condizionamento del Consumatore da parte degli Incaricati, per tutta la durata del rapporto commerciale, intendendosi quindi anche i rapporti successivi alla vendita. A tal fine è quindi vietato, ad esempio, omettere spiegazioni o informazioni che il Consumatore dovesse richiedere in merito alle condizioni contrattuali, ostacolare l'esercizio dei diritti riconosciuti al Consumatore, quale ad esempio il diritto all'esercizio del recesso.

2.2 Identificazione

Gli Incaricati hanno l'obbligo di identificarsi con il Consumatore in maniera chiara e trasparente, esibendo il tesserino di riconoscimento o un documento d'identità. Essi hanno altresì l'obbligo di dichiarare il nome della Società, la natura e il marchio del prodotto e/o del servizio venduto e spiegare lo scopo dell'incontro.

2.3 Presentazione e dimostrazione

Gli Incaricati dovranno fornire ai Consumatori spiegazioni e dimostrazioni precise e complete circa:

- a. le caratteristiche del prodotto;
- b. il prezzo, inclusi, se previsti, gli accessori o le lavorazioni extra;
- c. i termini del credito;
- d. le modalità di pagamento;
- e. il diritto di recesso, informando dettagliatamente il Consumatore sulle modalità per l'esercizio del diritto;
- f. i termini di garanzia applicabili;
- g. il servizio post-vendita;
- h. i tempi di consegna e/o installazione e realizzazione delle opere

Gli Incaricati hanno l'obbligo di fornire risposte accurate e comprensibili a tutte le domande dei Consumatori, utilizzando esclusivamente i cataloghi e i dépliant forniti da GDL.

Gli Incaricati dovranno inoltre:

- i. illustrare i prodotti in tutte le loro caratteristiche confacenti alle esigenze del Cliente;

- j. fornire al Consumatore ogni spiegazione tecnica in modo dettagliato e veritiero e risposte accurate alle domande eventualmente poste dallo stesso;
- k. utilizzare ed esibire al Consumatore esclusivamente il listino indicante i modelli e prezzi dei prodotti commercializzati da GDL;
- l. specificare sempre l'offerta, informando il Consumatore su quali prodotti siano compresi nel prezzo e quali invece debbano essere conteggiati separatamente alla proposta;
- m. invitare sempre il Consumatore a leggere attentamente le condizioni generali del contratto e, ove richiesto, darne adeguata e fedele spiegazione.
- n. Consegnare al Consumatore la relativa "informativa precontrattuale".

2.4 Modulo d'ordine

Nel caso in cui il Consumatore accetti la proposta commerciale correttamente e completamente esplicita da parte dell'Incaricato, questo dovrà compilare il modulo d'ordine, cartaceo o digitale, sul quale riportare tutti i dettagli commerciali e tecnici inerenti all'acquisto. Prima dell'apposizione della firma (fisica oppure "elettronica avanzata") sul modulo d'ordine, è necessario che il Consumatore legga attentamente, in tutte le sue parti, il modulo d'ordine e le condizioni contrattuali. L'Incaricato è obbligato a invitare sempre il Consumatore a leggere attentamente le condizioni generali del contratto e, ove richiesto, darne adeguata e fedele spiegazione.

Copia del modulo d'ordine cartaceo dovrà essere rilasciata al Consumatore. In caso di sottoscrizione di modulo d'ordine digitale, copia di questo viene inviata elettronicamente alla casella e-mail fornita dal Consumatore.

2.5 Diritto di Recesso

GDL vende prodotti e/o servizi tramite contratti stipulati al di fuori dai locali commerciali e garantisce il diritto di recesso al Consumatore.

Le condizioni contrattuali previste nei moduli d'ordine sottoposti al Consumatore precisano le modalità di esercizio e che il diritto di recesso può essere esercitato entro quattordici giorni dalla stipula del contratto.

L'Incaricato è obbligato a richiamare l'attenzione del Consumatore sui temi specificati sopra esposti.

2.6 Tempi di esecuzione dei lavori

GDL garantisce che il termine di esecuzione per la fornitura e l'installazione dei beni acquistati non sarà mai superiore a 270 (duecentosettanta) giorni lavorativi o di calendario (a seconda della tipologia di intervento) dalla data di sottoscrizione del contratto, come previsto dal modulo d'ordine sottoscritto dal cliente (salvi eventi fuori il controllo di GDL). I tempi di esecuzione delle opere dal momento del loro inizio sono pari a 5/7 giorni lavorativi (salvi eventi fuori il controllo di GDL).

2.7 Garanzia e servizio post-vendita

GDL garantisce i prodotti e le installazioni secondo i termini e le modalità riportati sui moduli d'ordine. L'Incaricato è tenuto a richiamare l'attenzione del Consumatore su tali termini e modalità, anche fornendo supporto alla presentazione di reclami o richieste di assistenza da rivolgere a GDL, in un'ottica di collaborazione e di servizio per il Consumatore, al fine di tutelarne la soddisfazione e le esigenze.

2.8 Rispetto della Privacy

GDL tiene nella massima considerazione la privacy dei Consumatori. A tal fine chiede che i contatti con i clienti, telefonici o in presenza, avvengano sempre nel pieno rispetto delle norme di legge applicabili, con modalità ed in orari rispettosi della privacy delle persone.

Qualora richiesto dal Consumatore, l'Incaricato dovrà interrompere la dimostrazione e/o la presentazione del prodotto o servizio e abbandonare immediatamente il domicilio del Consumatore.

L'Incaricato è tenuto, quale responsabile del trattamento, a garantire la protezione dei dati personali raccolti presso i Consumatori nel rispetto della normativa europea e nazionale in materia e delle istruzioni ricevute da GDL quale titolare del trattamento, ivi incluso tramite l'accordo sottoscritto ex art. 28 del Regolamento (UE) n. 2016/679.

A tal riguardo, si rinvia alla informativa estesa sul trattamento dei dati personali allegata al mandato d'incarico.

3 - SANZIONI E DISPOSIZIONI FINALI

3.1 Violazione del Codice

La violazione da parte dell'Incaricato delle norme comportamentali espresse nel presente Codice può integrare le fattispecie di giusta causa di risoluzione anticipata del contratto da parte della Società, oltre alle conseguenze civili e/o penali derivanti dalle condotte eventualmente rilevanti sotto tali profili.

}}}

ESTRATTO DAL "MANDATO D'INCARICO" PER INCARICATI ALLE VENDITE







}}}

Per ricevuta

NOME E COGNOME: _____

FIRMA: _____

[Indirizzo del cliente]

Alla c.a. di [nome/cognome del cliente]

Torino, [giorno/mese] 2024

Oggetto: Riconoscimento di un contributo straordinario

Gentile Cliente,

la informiamo che, al fine di rafforzare il proprio servizio di *customer care* e in attuazione di un impegno assunto verso l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (prov. del [...], n. [...], caso PS12745), G.D.L. S.p.A. intende riconoscerle un contributo straordinario in relazione al rapporto commerciale intrattenuto con Lei avente ad oggetto i lavori di ristrutturazione del Suo bagno.

Se intende beneficiare del contributo, la preghiamo di rispondere alla presente comunicazione entro 20 giorni comunicando le coordinate bancarie (codice IBAN) su cui intende ricevere l’accredito.

La presente comunicazione non implica riconoscimento di alcuna responsabilità di G.D.L. S.p.A. né rinuncia ad alcun suo diritto, azione o ragione, che restano espressamente impregiudicati.

Cordiali saluti,

[Firma rappresentante legale G.D.L. S.p.A]