

CONDIZIONI GENERALI
Versione 1.0.0 – in vigore dal 30/09/2026

La società Manial S.r.l., con sede legale in Viale Piero Alberto Pirelli 14 - 20126 - Milano (MI), C.F./P.IVA 14844540964 (di seguito, la “**Manial**” o la “**Società**”), fornisce servizi di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e straordinaria, monitoraggio da remoto e gestione operativa di impianti fotovoltaici (di seguito i “**Servizi**”) acquistabili tramite piattaforma digitale accessibile all’indirizzo Manial.app (di seguito, il “**Sito**”).

Le presenti Condizioni Generali disciplinano la fornitura dei Servizi a favore di persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale (di seguito, il “**Cliente Privato**”), nonché, ove compatibile, a favore di clienti business (il “**Cliente Business**”). Il termine Cliente o Clienti, senza la specificazione Privato o Business, sarà utilizzato per identificare sia il Cliente Privato sia il Cliente Business.

I contratti conclusi a distanza dal Cliente Privato tramite il Sito sono regolati dalla legge italiana e, in particolare, dal D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) e dal D.lgs. 9 aprile 2003 n. 70.

Art. 1 – Oggetto del Contratto e Descrizione dei servizi compresi nell’Abbonamento

1.1 Le caratteristiche di ciascun Servizio sono dettagliatamente descritte nella relativa scheda informativa pubblicata sul Sito, raggiungibile all’indirizzo Manial.app. Nello specifico sono acquistabili singoli Servizi oppure Servizi aggregati all’interno di pacchetti di abbonamento (di seguito “**Abbonamento/i**”);

1.2 Le tipologie di Abbonamento acquistabili dai Clienti sono:

i. Pacchetto Monitoraggio dell’Impianto che include:

- Acquisizione e visualizzazione dei dati resi disponibili dal sistema di monitoraggio dell’Impianto;
- monitoraggio da remoto dell’Impianto, con generazione di alert (“**Alert**”) in caso di guasto, secondo i livelli di urgenza definiti al successivo art. 7 del presente Contratto;
- verifica andamento dell’Impianto con report mensile;
- verifica della documentazione (pagamenti GSE);
- assistenza telefonica o via e-mail.

Sono oggetto di separato contratto e preventivo: attività necessarie in caso di documentazione fornita dai Clienti non completa o non corretta; uscite presso i Clienti su chiamata a seguito di problemi emersi dal monitoraggio dell’impianto fotovoltaico del Cliente (di seguito “**Impianto**”), e i relativi interventi concordati.

ii. Pacchetto Monitoraggio + Verifica annuale: oltre alle attività previste per il Pacchetto Monitoraggio, tale pacchetto include altresì n. 1 uscita annuale presso i Clienti con lavaggio moduli fotovoltaici, verifica serraggi visibili, senza attività di smontaggio e verifica della componentistica elettrica.

1.3 Salvo diversa indicazione espressa, i Servizi e gli Abbonamenti non comprendono interventi ulteriori tra cui, ad esempio:

- sostituzione di componenti;
- attività di smontaggio dei serraggi;
- interventi strutturali di rifacimento Impianto, opere edili, opere di impermeabilizzazione, ponteggi, piattaforme elevabili e linee vita;
- attività rese necessarie da documentazione incompleta, dati inesatti o non conformità preesistenti non comunicate dal Cliente;
- pratiche GSE, pratiche di connessione, voltare, rinnovi o recupero di incentivi, salvo incarico separato;
- adeguamenti normativi sopravvenuti.

Art. 2 – Registrazione sul Sito

2.1 La registrazione sul Sito e l’utilizzo dei Servizi sono riservati esclusivamente a utenti maggiorenni.

2.2 I Clienti possono registrarsi sul Sito inserendo:

- i propri dati (nome, cognome, email oppure dati della società/ditta individuale, in caso di Cliente Business) nell’apposito form, prendendo visione e accettando le presenti Condizioni Generali e formalizzando l’adesione all’Informativa Privacy;
- i dati tecnici dell’Impianto (ubicazione, potenza nominale, anno installazione, marca inverter, eventuale sistema di accumulo);

2.3 Con la registrazione i Clienti dichiarano che i dati forniti secondo le modalità di cui all’art. 2.2 sono aggiornati, corretti e veritieri, e si impegnano a modificarli tempestivamente affinché siano costantemente aggiornati, corretti e veritieri. Dopo aver inserito i propri dati, i Clienti riceveranno una conferma di registrazione, sulla propria mail, e l’invito a confermare il proprio indirizzo email. L’accesso al Sito avviene

tramite un codice monouso (OTP) inviato all'indirizzo email indicato dal Cliente; l'inserimento del codice vale come verifica dell'indirizzo email stesso.

- 2.4 I Clienti registrati avranno a disposizione un'area personale sul Sito che gli permetterà, ad esempio, di gestire i propri acquisti nonché di modificare le informazioni personali indicate al momento della registrazione.
- 2.5 Il Cliente si impegna a custodire con diligenza l'accesso al proprio account di posta elettronica indicato in fase di registrazione e a non comunicare a terzi i codici di accesso (OTP) ricevuti. Ogni operazione effettuata sul Sito mediante un codice inviato all'indirizzo email del Cliente sarà considerata effettuata da quest'ultimo, che resta l'unico responsabile dell'account fino a denuncia di irregolarità. Conseguentemente il Cliente manleva Manial da ogni responsabilità in caso di utilizzo abusivo o fraudolento da parte di terzi dell'account.

Art. 3 – Conclusione dell'acquisto

- 3.1 La procedura di acquisto si compone delle seguenti fasi:
- i. inserimento, ove non già forniti in fase di registrazione ai sensi dell'art. 2, dei propri dati in caso di Cliente Privato o dei dati della società/ditta individuale in caso di Cliente Business, dell'indirizzo di fatturazione e dei dati tecnici dell'Impianto (ubicazione, potenza nominale, anno installazione, marca inverter, eventuale sistema di accumulo);
 - ii. selezione del Servizio o dell'Abbonamento prescelto e, per gli Abbonamenti, della periodicità di pagamento;
 - iii. visualizzazione, nella medesima pagina, delle caratteristiche principali del Servizio o dell'Abbonamento, del prezzo complessivo, della durata e delle condizioni di rinnovo automatico, nonché delle informazioni precontrattuali ai sensi dell'art. 49 D.lgs. 206/2005, rese disponibili tramite le presenti Condizioni Generali;
 - iv. accettazione delle presenti Condizioni Generali;
 - v. conferma dell'ordine con la selezione del tasto "Acquista con obbligo di pagamento" (di seguito l'"Ordine");
 - vi. scelta della modalità di pagamento ed esecuzione del pagamento tramite il fornitore di servizi di pagamento indicato sul Sito.
- 3.2 Il contratto si considera concluso nel momento in cui il Cliente effettua il pagamento.
- 3.3 Dopo aver effettuato il pagamento il Cliente riceve comunicazione scritta di conferma dell'Ordine.

Art. 4 - Corrispettivo, Termini e Modalità di Pagamento

- 4.1 Il corrispettivo dovuto dal Cliente per la fruizione dei Servizi è quello indicato nella scheda informativa del pacchetto di Abbonamento o del Servizio selezionato al momento dell'attivazione, comprensivo di eventuali imposte applicabili secondo la normativa vigente, anch'esse indicate.
- 4.2 Il Cliente autorizza espressamente la Società, in caso di pagamento rateale o con rinnovo automatico, ad effettuare l'addebito automatico degli importi dovuti alle scadenze previste, fino a revoca o disdetta dell'Abbonamento nei termini contrattuali.
- 4.3 Il pagamento può essere effettuato esclusivamente mediante gli strumenti indicati sul Sito al momento del pagamento ovvero, ove previsto, mediante gli strumenti concordati per iscritto con la Società (es. bonifico bancario). Non sono accettati mezzi di pagamento diversi da quelli sopra indicati.
- 4.4 In caso di pagamento tramite carta o altro strumento elettronico, il Cliente garantisce di essere legittimo titolare dello strumento utilizzato e che lo stesso dispone della necessaria provvista.
- 4.5 Il mancato buon fine del pagamento comporterà:
- i. sospensione automatica dell'erogazione dei Servizi;
 - ii. comunicazione al Cliente dell'esito negativo dell'addebito;
 - iii. concessione di un termine non inferiore a 7 giorni per la regolarizzazione.
- La Società non risponderà di eventuali guasti non rilevati durante il periodo di sospensione.
- 4.6 Decorso inutilmente il termine di cui al comma precedente, la Società potrà:
- i. risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
 - ii. trattenere eventuali somme già versate a titolo di corrispettivo per il periodo di Servizio già erogato;
 - iii. agire per il recupero del credito residuo.
- 4.7 Eventuali interventi non inclusi nel Servizio o nell'Abbonamento acquistati saranno preventivamente concordati con il Cliente mediante preventivo scritto e saranno eseguiti solo previa accettazione espressa del preventivo.
- 4.8 La fattura, ove richiesta nei casi previsti dalla normativa fiscale, sarà emessa sulla base dei dati forniti dal Cliente, che dichiara di essere responsabile della loro correttezza.

- 4.9 Eventuali ritardi nei pagamenti comporteranno l'applicazione degli interessi di mora ai sensi del D.lgs. 231/2002, ove applicabile.

Art. 5 – Durata, Rinnovo e Disdetta dell'Abbonamento

- 5.1 L'Abbonamento ha durata pari a quella indicata nella scheda informativa raggiungibile all'indirizzo Manial.app.
- 5.2 Salvo disdetta comunicata con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza, l'Abbonamento si rinnova automaticamente per un periodo di pari durata.
- 5.3 La disdetta può essere effettuata mediante comunicazione scritta all'indirizzo indicato all'art. 13 o tramite area personale del Cliente.
- 5.4 Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente Privato ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso senza alcuna penalità. Qualora il Cliente Privato richieda l'attivazione immediata dei Servizi o dell'Abbonamento prima della scadenza del termine di recesso, egli sarà tenuto al pagamento di un importo proporzionale ai servizi effettivamente fruiti fino al momento della comunicazione del recesso.
- 5.5 Una volta effettuato il pagamento, l'Abbonamento resta valido per l'intera durata indicata al momento dell'acquisto. Il corrispettivo versato non è rimborsabile, né totalmente né parzialmente, anche in caso di mancato utilizzo o di parziale utilizzo da parte del Cliente dei Servizi in esso compresi.

Art. 6 – Esecuzione dei Servizi e accesso all'Impianto

- 6.1 I Servizi sono erogati durante i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00:
- da remoto, tramite sistemi digitali di monitoraggio;
 - mediante assistenza telefonica;
 - mediante interventi tecnici presso Impianto (su separato preventivo).
- 6.2 Per i servizi di monitoraggio, il Cliente è tenuto a garantire la connessione internet costante dell'inverter o del sistema di comunicazione dell'Impianto.
- 6.3 La Società non è responsabile per interruzioni del monitoraggio dovute a mancanza o problemi di connessione, problemi al router Wi-Fi, disservizi, interruzioni o malfunzionamenti della rete internet generale non imputabili alla Società, o modifiche nelle password di rete non comunicate alla Società.
- 6.4 Gli interventi in loco sono effettuati previo appuntamento concordato con il Cliente.
- 6.5 Per le attività che prevedono l'uscita del tecnico (es. Pacchetto Monitoraggio + Verifica), il Cliente si impegna a garantire, al personale incaricato dalla Società, accesso all'Impianto legittimo, libero e sicuro, nel giorno e l'orario concordati.
- 6.6 Ai sensi del D.Lgs. 81/08, il Cliente è tenuto a segnalare eventuali rischi specifici presenti nell'area di intervento. La Società potrà rifiutarsi di eseguire l'intervento qualora non sussistano le condizioni di sicurezza previste dalla legge (es. mancanza di linee vita o ponteggi idonei, se necessari).
- 6.7 In caso di impossibilità di accedere all'Impianto per cause imputabili al Cliente, la Società si riserva il diritto di addebitare il costo della chiamata per l'uscita a vuoto.

Art. 7 – Classificazione livelli di urgenza degli Alert e delle Segnalazioni del Cliente

- 7.1 Ogni Alert genera un ticket identificativo univoco e viene classificata dalla Società, a suo insindacabile giudizio tecnico, secondo i seguenti livelli di urgenza:
- Livello 1 (Critico):** Impianto totalmente non funzionante (zero produzione) o situazioni di imminente rischio sicurezza. In questi casi, la Società potrà fornire istruzioni telefoniche immediate per la messa in sicurezza (es. distacco interruttori) che il Cliente si impegna a eseguire sotto la propria responsabilità.
 - Livello 2 (Alto):** Riduzione significativa della produzione (superiore al 30% rispetto alla media stagionale stimata) o malfunzionamento di un componente principale (es. un inverter su un Impianto multi-inverter).
 - Livello 3 (Ordinario):** Anomalie non bloccanti, reportistica incompleta, richieste informative o manutenzione estetica.
- 7.1 La Società si impegna alla presa in carico della segnalazione e all'assegnazione del relativo ticket entro 1 (una) ora lavorativa dal momento della ricezione.
- 7.2 Tempi di Intervento (SLA): La Società si impegna a rispettare i seguenti tempi di intervento, salvo quanto previsto al successivo punto 7.3:

Livello	Intervento Remoto	Intervento in Loco
---------	-------------------	--------------------

L1 - Critico	8 ore lavorative	2 giorni lavorativi
L2 - Alto	2 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi
L3 - Ordinario	4 giorni lavorativi	Da concordare secondo disponibilità

- 7.3 Il Cliente prende atto e accetta che gli interventi in loco sono eseguiti tramite una rete di tecnici partner esterni alla Società autonomamente organizzati. La Società non garantisce il rispetto dei tempi di intervento in loco nei seguenti casi:
- Indisponibilità comprovata di tecnici partner nella zona geografica del Cliente;
 - Condizioni meteorologiche avverse che rendano pericoloso l'accesso al tetto o alle parti elettriche (es. pioggia, neve, forte vento);
 - Impossibilità del Cliente di garantire l'accesso all'Impianto negli orari proposti;
 - Difficoltà di reperimento dei pezzi di ricambio sul mercato;
 - Cause di forza maggiore e casi fortuiti.
- 7.4 I Clienti possono segnalare direttamente eventuali guasti o anomalie dell'Impianto tramite i seguenti canali ufficiali:
- Area Personale dedicata sul Sito;
 - Indirizzo e-mail: info@manial.app.
- 7.5 Ogni intervento effettuato dalla Società, in seguito ad un Alert, oppure in seguito alla segnalazione di un Cliente, sarà preceduto dall'invio al Cliente di un preventivo di massima, formulato sulla base delle informazioni disponibili al momento della richiesta. L'intervento sarà eseguito previa approvazione del preventivo da parte del Cliente. A seguito dell'approvazione, la Società provvederà a programmare e ad effettuare l'uscita dei propri tecnici. Al termine dell'intervento, sulla base delle attività effettivamente svolte e delle eventuali ulteriori prestazioni rese necessarie dalle circostanze riscontrate in sede di intervento, la Società emetterà la relativa fattura.

Art. 8 – Diritto di Recesso

- 8.1 Ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005, il Cliente Privato ha diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, senza obbligo di motivazione e senza penalità.
- 8.2 Il termine di recesso decorre dalla data di ricezione della conferma dell'Ordine.
- 8.3 Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta mediante email o tramite l'area personale del Sito.
- 8.4 Qualora il Cliente abbia richiesto l'attivazione immediata del Servizio durante il periodo di recesso, egli sarà tenuto a corrispondere un importo proporzionale alle prestazioni già eseguite dalla Società fino al momento della comunicazione di recesso.
- 8.5 Il rimborso sarà effettuato entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento.
- 8.6 Il diritto di recesso è escluso nei casi previsti dall'art. 59 del Codice del Consumo, ove applicabili.

Art. 9 – Obblighi del Cliente e documentazione

- 9.1 Il Cliente si impegna a:
- fornire dati completi e aggiornati sull'Impianto, comunicare modifiche, interventi di terzi, sostituzioni, problemi di connettività e/o disconnessioni;
 - segnalare anomalie e/o non conformità dell'Impianto;
 - garantire la disponibilità della connettività e delle autorizzazioni necessarie al monitoraggio, senza condividere password personali oltre quanto indispensabile;
 - conservare la documentazione dell'Impianto e renderla disponibile quando necessaria per una valutazione tecnica;
 - non manomettere dispositivi, sigilli, cablaggi o configurazioni e non affidare interventi a terzi senza informare Manial quando ciò può incidere sullo svolgimento dei Servizi;
 - non effettuare modifiche tecniche senza informare la Società;
 - garantire accessi, autorizzazioni e condizioni di sicurezza;
 - mantenere l'Impianto in condizioni di sicurezza;
 - comunicare tempestivamente eventuali anomalie riscontrate;
 - non ostacolare le attività di verifica e monitoraggio;
 - pagare i corrispettivi per i Servizi e approvare preventivamente le attività extra.
- 9.2 Il Cliente dichiara:
- di avere titolo per consentire l'accesso all'Impianto e autorizzare i Servizi richiesti;

- di essere proprietario o legittimo detentore dell’Impianto;
 - che l’Impianto è conforme alla normativa vigente al momento dell’installazione e che è in possesso delle relative dichiarazioni di conformità;
 - che i dati tecnici forniti sono completi e veritieri.
- 9.3 Il Cliente è responsabile per eventuali danni arrecati ai tecnici incaricati qualora derivanti da omissioni o informazioni inesatte dal medesimo fornite in relazione all’Impianto, e quelle previste dall’art. 6.5 del presente Contratto.
- 9.4 La Società non assume alcuna responsabilità per eventuali non conformità preesistenti all’acquisto del Servizio o dell’Abbonamento.

Art. 10 – Responsabilità, Limitazioni ed Esclusioni

- 10.1 La Società si impegna a eseguire i Servizi con diligenza professionale qualificata, ai sensi dell’art. 1176, comma 2, c.c., nei limiti e secondo le modalità previste dal Servizio o dall’ Abbonamento acquistato.
- 10.2 La Società può avvalersi di tecnici partner e subfornitori qualificati per attività tecniche, assistenza infrastrutturale, piattaforma di monitoraggio o logistica, restando responsabile verso il Cliente dell’organizzazione del servizio e del corretto coordinamento contrattuale, nei limiti della legge.
- 10.3 La Società è responsabile esclusivamente per danni diretti che siano conseguenza immediata e diretta di un proprio inadempimento contrattuale.
- 10.4 È espressamente esclusa qualsiasi responsabilità della Società per:
- a. mancata o ridotta produzione di energia elettrica derivante da fattori ambientali o climatici;
 - b. difetti strutturali o progettuali dell’Impianto preesistenti all’attivazione dell’Abbonamento;
 - c. malfunzionamenti imputabili a componenti coperti da garanzia del produttore;
 - d. interventi, manomissioni o modifiche effettuati da soggetti terzi non autorizzati;
 - e. interruzioni della connettività internet del Cliente che impediscano il monitoraggio remoto;
 - f. mancati introiti derivanti dalla mancata produzione di energia elettrica (es. perdita incentivi GSE o mancato risparmio in bolletta);
 - g. danni indiretti, perdita di profitto, mancati incentivi, perdita di opportunità commerciali;
 - h. danni causati da eventi atmosferici (grandine, fulmini, vento);
 - i. danni causati da terzi non incaricati dalla Società;
 - j. sovraccarichi della rete elettrica.
- 10.5 La Società non assume responsabilità per la regolarità amministrativa dell’Impianto o per la decadenza da incentivi dovuta a inadempienze del Cliente precedenti alla stipula del contratto.
- 10.6 La Società non risponde per ritardi o inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo: eventi atmosferici straordinari, calamità naturali, scioperi, indisponibilità di componenti sul mercato, provvedimenti dell’autorità.
- 10.7 Restano salve le disposizioni inderogabili di legge applicabili ai consumatori.

Art. 11 – Sospensione

- 11.1 La Società potrà sospendere temporaneamente l’erogazione dei Servizi nei seguenti casi:
- i. mancato pagamento del Servizio e/o dell’Abbonamento;
 - ii. violazione degli obblighi del Cliente di cui all’art. 9 del presente Contratto;
 - iii. condizioni di pericolo o non conformità normative;
 - iv. impedimento di accesso all’Impianto.
- 11.2 La sospensione sarà comunicata al Cliente con indicazione delle motivazioni.
- 11.3 Le sospensioni del Servizio non daranno diritto ad alcun indennizzo al Cliente.

Art. 12 – Clausola risolutiva espressa

- 11.1 La Società potrà risolvere immediatamente il presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c. al ricorrere delle seguenti situazioni:
- i. dichiarazioni false rese dal Cliente in relazione all’Impianto;
 - ii. utilizzo fraudolento dei Servizi.
- 11.2 In caso di risoluzione, la Società avrà diritto al pagamento dei Servizi già erogati fino alla data di efficacia della risoluzione. Resta salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.

Art. 13 – Reclami e Comunicazioni

- 13.1 Il Cliente può inviare reclami o richieste di informazioni mediante:
- email all’indirizzo info@manial.app;
 - area personale del Cliente;

- raccomandata A/R alla sede legale.
- 13.2 I reclami devono contenere:
- dati identificativi del Cliente;
 - riferimento all’Impianto;
 - descrizione dettagliata della problematica;
 - eventuale documentazione fotografica.
- 13.3 La Società si impegna a fornire riscontro entro un termine ragionevole e comunque non superiore a 30 giorni dalla ricezione del reclamo.
- 13.4 Le comunicazioni da parte della Società, in riscontro alla richiesta/reclamo del Cliente, si intendono validamente effettuate all’indirizzo email indicato dal Cliente in fase di registrazione. Eventuali variazioni dei dati di contatto devono essere tempestivamente comunicate dal Cliente.

Art. 14 – Prestazioni Extra e Varianti su Richiesta

- 14.1 Le prestazioni non espressamente incluse nel Servizio o nell’Abbonamento sottoscritto si intendono escluse.
- 14.2 Qualora il Cliente richieda attività ulteriori, la Società provvederà a formulare preventivo scritto indicante:
- i. descrizione dell’intervento;
 - ii. tempi stimati di esecuzione;
 - iii. corrispettivo complessivo o tariffa oraria applicabile.
- 14.3 L’esecuzione delle attività extra è subordinata all’accettazione espressa del preventivo da parte del Cliente.

Art. 15 – Modifiche alle Condizioni Generali

- 15.1 La Società si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali a proprio insindacabile giudizio. Le modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso di 30 giorni. Il Cliente avrà diritto di recedere senza penali qualora non accetti le nuove condizioni.

Art. 16 – Legge Applicabile e Foro Competente

- 16.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
- 16.2 Per le controversie con i Clienti Privati, il Foro competente è quello di residenza o domicilio del Cliente.
- 16.3 Per le controversie con i Clienti Business, il Foro competente esclusivo è quello di Milano.