

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1 - DEFINIZIONI

1.1 Ai fini delle presenti condizioni generali di vendita: a) Fluid Power Technology s.r.l. è definita "Fornitore", se parte in un contratto di Fornitura come definito dalla lettera d) del presente articolo, o "Riparatore", se parte in un contratto di Riparazione come definito dalla lettera e) del presente articolo; ogni controparte è definita "Cliente"; b) nelle espressioni in cui Fluid Power Technology s.r.l. può ricoprire sia il ruolo di Fornitore sia quello di Riparatore, alternativamente o cumulativamente tra di loro, è definita "Fornitore/Riparatore" c) quando indicati collettivamente, Fluid Power Technology s.r.l., e il Cliente sono definiti "Parti"; d) il contratto di vendita di beni tra Fornitore e Cliente è definito, indifferentemente, "Fornitura" o "contratto di Fornitura"; e) il contratto avente ad oggetto il ripristino della funzionalità di beni di proprietà del Cliente è definito, indifferentemente, "Riparazione", o "contratto di Riparazione"; f) le offerte inviate dal Fornitore al Cliente sono definite "offerta di vendita"; g) le offerte inviate dal Riparatore al Cliente sono definite "preventivo"; h) la proposta rivolta dal Cliente al Fornitore o al Riparatore avente ad oggetto una o più Forniture, o una o più Riparazioni, è definita "ordine"; i) l'accettazione dell'ordine da parte del Fornitore è definita "conferma d'ordine"; l) i messaggi di posta elettronica o di posta elettronica certificata, compresi i file allegati, sono definiti "email"; m) qualunque bene materiale ricompreso nella Fornitura è definito "bene oggetto della Fornitura", con espressa esclusione dei disegni e/o dei progetti e/o delle informazioni tecniche e/o dei ritrovati; n) qualunque bene materiale di proprietà del Cliente ricompreso nella Riparazione è definito "bene oggetto della Riparazione".

### 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano tutte le Forniture e tutte le Riparazioni nei confronti dei Clienti, senza eccezione alcuna se non in forma espressa e scritta:

ogniqualevolta un Cliente stipuli una nuova Fornitura e /o una nuova Riparazione, le presenti Condizioni Generali si applicano automaticamente, senza necessità di nuove approvazioni, in quanto già accettate dal Cliente all'atto della prima Fornitura e/o della prima Riparazione e in quanto non modificate.

2.2 Se nella conferma d'ordine non è espressamente indicato il contrario, non sono compresi nella Fornitura i disegni e /o i progetti e/o le informazioni tecniche dei beni oggetto della Fornitura, la loro installazione, l'effettuazione di eventuali collaudi, eventuali manuali e corsi di addestramento, l'assistenza all'avviamento. Nella Riparazione tali elementi sono comunque esclusi.

2.3 Gli eventuali collaudi e/o montaggi previsti nella conferma d'ordine verranno eseguiti a cura e spese del Cliente nello stabilimento indicato dal Fornitore.

2.4 I costi di imballaggio, le imposte, i bolli, le spese doganali, i dazi, le spese di trasporto e, in generale, le spese e gli oneri, comunque denominati, anche fiscali, non sono compresi nei prezzi, salvo esplicito patto contrario avente forma scritta o di telefax o di email.

### 3 - FORMAZIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA E DEL CONTRATTO DI RIPARAZIONE.

3.1 Le offerte di vendita non costituiscono proposte ai sensi e per gli effetti codice civile : sono proposte contrattuali solo gli ordini.

3.2 Gli ordini inviati dal Cliente al Fornitore/Riparatore devono avere forma scritta o di telefax o di email a pena di assoluta inefficacia : agli ordini aventi forma diversa non viene dato alcun seguito.

3.3 Il contratto di Fornitura si conclude nel momento in cui il Fornitore invia al Cliente la conferma d'ordine: la conferma d'ordine deve rivestire forma scritta o di telefax o di email, a pena di inefficacia assoluta.

3.4 Per concludere il contratto di Fornitura, la conferma d'ordine deve contenere gli stessi elementi dell'ordine inviato dal Cliente al Fornitore: qualora la conferma d'ordine presenti elementi di difformità rispetto all'ordine, il Cliente può impedire che il contratto di Fornitura si concluda facendo pervenire al Fornitore, entro 24 ore dall 'invio della conferma d'ordine, una disdetta in forma scritta o di telefax o di email. Nel caso non venga effettuata disdetta, oppure la disdetta pervenga al Fornitore oltre il suddetto termine cronologico, il contratto si conclude dopo 24 ore dall'invio della conferma d'ordine da parte del Fornitore e i termini del contratto saranno quelli indicati nella conferma d'ordine.

3.5 Regolano la Fornitura solo: a) la conferma d'ordine; b) le presenti condizioni generali di vendita; c) i disegni dei beni oggetto della specifica Fornitura, se esistenti. In particolare, gli ordini inviati dal Cliente al Fornitore non sono in alcun modo rilevanti. L'eventuale offerta di vendita regola la Fornitura solo in via sussidiaria ed integrativa, in quanto non contrastante con la successiva e relativa conferma d'ordine. E' fatta salva ogni espressa pattuizione contraria avente forma scritta o di telefax o di email.

3.6 Il contratto di Riparazione si conclude con la ricezione dell'ordine da parte del Riparatore; il Riparatore può impedire la conclusione del contratto di Riparazione inviando una disdetta al Cliente entro otto giorni dalla ricezione dell'ordine.

3.7 Il preventivo ha valore meramente indicativo: il prezzo definitivo della Riparazione sarà determinato, in forma di consuntivo, al termine della stessa e potrà aumentare fino all'80% in più rispetto a quanto indicato nel preventivo, senza alcuna necessità per il Riparatore, di motivare l'aumento.

3.7 Per ogni effetto di legge, il contratto di Fornitura e il contratto di Riparazione si intendono conclusi nel Comune di Ne (GE).

#### **4 - RINUNCIA DEL CLIENTE AD ALCUNE ECCEZIONI SULLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA**

4.1 Ai fini della conclusione del contratto di Fornitura è valido ogni recapito, numero di telefax o indirizzo di email che sia riconducibile, in qualunque modo, al Cliente: conseguentemente, il Cliente rinuncia a ogni eccezione, di qualunque tipo e specie, sulla conclusione del contratto di Fornitura e sui termini dello stesso che sia inerente e /o relativa e/o conseguente e/o connessa al recapito, al numero di telefax o all'indirizzo email ove è pervenuta la conferma d'ordine. A mero titolo d'esempio, le Parti convengono che siano riconducibili al Cliente, ai sensi del presente articolo, i recapiti di ogni unità locale, i numeri di telefax, anche personali, e gli indirizzi email, anche personali, di collaboratori, dipendenti, mandatari, rappresentanti e simili del Cliente, nonché tutti i recapiti, i numeri di telefax e gli indirizzi email comunque utilizzati nei rapporti col Fornitore in qualunque momento della trattativa o anche precedentemente ad essa e per qualunque motivo.

#### **5 - DATI TECNICI, DISEGNI E DOCUMENTI IN CATALOGHI O PROSPETTI DEL FORNITORE**

5.1 I dati e le illustrazioni presenti nei cataloghi, nei prospetti, nel sito internet o in altri documenti illustrativi del Fornitore, o comunque riconducibili al Fornitore, hanno carattere meramente indicativo: essi divengono vincolanti solo se ciò è espressamente dichiarato nella conferma d'ordine.

#### **6 - MODIFICHE AI PRODOTTI**

6.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di apportare in qualunque momento ai propri prodotti le modifiche che ritenesse convenienti, dandone notizia al Cliente solo se espressamente richiesto: in tale ipotesi nulla è comunque dovuto al Cliente, a qualsiasi titolo.

6.2 Ogni modifica ai prodotti del Fornitore, così come presentati nei cataloghi, nei prospetti, nel sito internet o in altri documenti illustrativi del Fornitore, potrà essere contenuta nella conferma d'ordine o ad essa allegata. Tali modifiche potranno essere comunque concordate mediante forma scritta o con telefax anche in atti e/o disegni separati dalla conferma d'ordine.

6.3 Le Parti convengono che ai dati tecnici inerenti i beni oggetto della Fornitura vanno sempre aggiunti e sottratti i margini di tolleranza normalmente esistenti in beni simili presenti sul mercato.

#### **7 - DIVIETO DI USO NON CONFORME E DI DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI RELATIVI ALLA FORNITURA**

7.1 Il Cliente si impegna espressamente a non far uso, per ragioni diverse da quelle previste nel contratto di Fornitura, dei disegni e /o dei progetti e/o delle informazioni tecniche e/o dei ritrovati relativi alla Fornitura, che restano di proprietà del Fornitore.

7.2 Il Cliente si impegna espressamente a non consegnare e/o a non far visionare a terzi e/o a non diffondere e/o a non divulgare e/o a non riprodurre senza autorizzazione scritta i disegni e/o i progetti e/o le informazioni tecniche e/o i ritrovati relativi alla Fornitura.

7.3 In caso di violazione dei divieti di cui all'articolo 7.1 e 7.2, il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore, a titolo di penale e indipendentemente dalla prova del danno, una somma pari al 100% del valore della Fornitura determinato ai sensi del codice di procedura civile. E' fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno subito dal Fornitore.

## **8 - CONSEGNA DEI BENI OGGETTO DELLA FORNITURA E/O DELLA RIPARAZIONE**

8.1 La Fornitura si intende per beni resi franco fabbrica, senza imballaggio, salvo patto contrario che dovrà rivestire forma scritta o di telefax a pena di assoluta inefficacia .

8.2 Con la consegna dei beni oggetto della Fornitura e/o della Riparazione al Cliente o al vettore, tutti i rischi inerenti e/o connessi alla Fornitura e/o alla Riparazione sono trasferiti in capo al Cliente, anche nel caso in cui il Fornitore /Riparatore sia incaricato della spedizione o del montaggio in opera.

8.3 La consegna non ha termini cronologici se questi non sono espressamente indicati nella conferma d'ordine o non sono altrimenti concordati in forma scritta: le Parti convengono che i termini cronologici di consegna non sono vincolanti, e, conseguentemente, il mancato rispetto degli stessi da parte del Fornitore/Riparatore non costituisce, in alcun caso, inadempimento.

8.4 I termini cronologici di consegna si intendono stabiliti a favore del Fornitore/Riparatore, pertanto il Cliente non potrà rifiutarsi di ricevere la Fornitura e/o la Riparazione prima delle date indicate.

8.5 Se non diversamente pattuito dalle parti in forma scritta o con telefax o con email, i termini cronologici si calcolano in giorni lavorativi: sono pertanto esclusi sabato, domenica,

il giorno della festa patronale di Ne - 10 agosto - e ogni festività nazionale. I termini cronologici iniziano a decorrere, di norma, dal momento della conclusione del contratto di Fornitura e /o di Riparazione; se, però, il Cliente deve corrispondere parte del prezzo a titolo di acconto, i termini cronologici iniziano a decorrere dal pagamento dell'ultimo acconto previsto.

8.6 Se il Cliente non è in regola con i pagamenti relativi ad altre Forniture e/o Riparazioni, anche precedenti, il Fornitore/Riparatore può ritardare le consegne sino a quando il Cliente non abbia corrisposto integralmente le somme dovute.

8.7 Se il Fornitore/Riparatore è venuto a conoscenza di mutamenti della forma e/o della struttura del Cliente, oppure è venuto a conoscenza di una diminuzione della capacità economica del Cliente o di ritardi di pagamenti nei confronti di terzi, sarà facoltà del Fornitore/Riparatore sospendere le consegne e richiedere l'immediato saldo dell'intero corrispettivo pattuito, a prescindere da quanto stabilito nella conferma d'ordine, salvo ed impregiudicato il risarcimento degli eventuali danni.

8.8 In caso di mancata presa in consegna dei beni, o anche solo di alcuni beni, oggetto della Fornitura e /o della Riparazione, da parte del Cliente, per causa indipendente dalla volontà o dalla colpa del Fornitore /Riparatore, il Cliente sopporterà integralmente i rischi e le spese per la loro custodia.

## **9 - PAGAMENTI**

9.1 I pagamenti devono essere tassativamente effettuati dal Cliente: per la Fornitura entro i termini previsti nella conferma d'ordine; per la Riparazione entro i termini indicati nel preventivo. In ogni caso i pagamenti devono essere effettuati dal Cliente presso il domicilio del Fornitore/Riparatore o presso l'istituto di credito da lui indicato. In caso di ritardo, anche di un solo giorno, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli interessi moratori, che verranno conteggiati di pieno diritto e senza necessità di costituzione di mora, nella misura stabilita dall'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231(Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali), ulteriormente aumentata del 2%. Resta ferma, in ogni caso, la facoltà del Fornitore/Riparatore di risolvere il contratto con le modalità di cui all'articolo 14.

## **10 - VIZI DEI BENI OGGETTO DELLA FORNITURA E LORO DENUNCIA AL FORNITORE**

10.1 A pena di decadenza dalla garanzia, la denuncia dei vizi palesi dei beni oggetto della Fornitura deve pervenire al Fornitore, tassativamente in forma scritta, o via telefax, entro 8 giorni dal ricevimento dei beni stessi, mentre la denuncia dei vizi occulti dei beni oggetto della Fornitura deve pervenire al Fornitore, tassativamente in forma scritta, o via telefax, entro 8 giorni dalla loro scoperta; se, però, i vizi occulti erano conoscibili con l'ordinaria diligenza, la loro denuncia deve pervenire al Fornitore tassativamente in forma scritta, o via telefax, entro 8 giorni dal ricevimento del bene, o dei beni, viziati. In ogni caso la denuncia deve pervenire al Fornitore entro il termine della garanzia e non saranno considerate valide denunce aventi forme diverse dalla forma scritta o del telefax.

10.2 In deroga a quanto stabilito all'articolo 10.1, gli eventuali ammanchi di beni o di parti degli stessi dovranno essere direttamente contestati dal Cliente al vettore al momento

della loro consegna, a pena di decadenza.

10.3 La denuncia dei vizi e/o la loro eventuale esistenza non esonera il Cliente dal pagamento dell'intero corrispettivo della Fornitura, né esonera il Cliente dall'obbligo di ritirare integralmente i beni oggetto della Fornitura.

10.4 - In ogni caso, il Fornitore è esclusivamente responsabile del corretto funzionamento dei beni oggetto della Fornitura in rapporto alle caratteristiche e alle prestazioni espressamente indicate dal Fornitore stesso. Il Fornitore non si assume alcuna responsabilità per ogni e qualunque problematica inerente e/o relativa e/o comunque connessa a macchine e/o beni e/o sistemi realizzati dal Cliente e/o da terzi con componenti del Fornitore, anche montati e/o collegati secondo schemi e/o disegni suggeriti dal Fornitore. Ogni deroga a quanto previsto nel presente comma dovrà essere espressa e rivestire la forma utilizzata per il contratto di Fornitura.

10.5 In sede giudiziale o stragiudiziale, il Cliente non potrà allegare e/o dedurre e/o eccepire, ad alcun fine e/o motivo e/o ragione, la presunta esistenza di vizi dei beni oggetto della Fornitura.

## **11 - GARANZIA PER I VIZI**

11.1 Il Fornitore garantisce che i beni oggetto della Fornitura sono privi di difetti nei materiali e /o nelle lavorazioni e che sono conformi a quanto stabilito dalle specifiche tecniche presenti in conferma d'ordine e/o nei disegni approvati in forma scritta o mediante telefax e/o nell'offerta di vendita in quanto non contrastante con la conferma d'ordine.

11.2 La durata della garanzia è di 12 mesi che decorrono dalla consegna dei beni oggetto della Fornitura, salvo diversi accordi che devono avere forma scritta a pena di inefficacia assoluta.

11.3 Nella Fornitura il Cliente si avvale della garanzia attraverso la denuncia dei vizi ai sensi dell'articolo 10: il contenuto della garanzia consiste esclusivamente nel diritto del Cliente di ottenere le sostituzioni e le riparazioni a regola d'arte di quanto viziato e facente parte della Fornitura.

11.4 Il Cliente rinuncia espressamente, per sé e per i suoi aventi causa, al diritto di richiedere la riduzione del prezzo e /o la risoluzione del contratto di Fornitura e/o di Riparazione, anche per difetti di qualità. Il Cliente rinuncia espressamente, per sé e per i suoi aventi causa, al diritto di richiedere il risarcimento di ogni e qualunque danno, diretto e /o indiretto, di natura contrattuale e/o extracontrattuale, che possa derivare dall'uso e/o da problematiche inerenti l'uso e/o dalla impossibilità d'uso dei beni oggetto della Fornitura e/o della Riparazione, salvi i casi di dolo e colpa grave ex art. 1229 c.c.

11.5 Il Cliente tiene espressamente ed integralmente indenne il Fornitore /Riparatore dalla responsabilità per ogni e qualunque danno, diretto e /o indiretto, di natura contrattuale e/o extracontrattuale, che possa derivare a terzi e/o a dipendenti e/o a collaboratori dall'uso e/o da problematiche inerenti e/o connesse all'uso e/o dalla impossibilità d'uso dei beni oggetto della Fornitura e/o della Riparazione, salvi i casi di dolo e colpa grave ex art. 1229 c.c.

11.6 Le sostituzioni e/o le riparazioni dei beni viziati oggetto della Fornitura sono effettuate franco fabbrica: ogni spesa e ogni rischio per il trasporto dei beni difettosi è integralmente a carico del Cliente. Tuttavia qualora il Fornitore, d'accordo con il Cliente, ritenesse più opportuno svolgere i lavori necessari alla sostituzione o riparazione presso il Cliente, quest'ultimo sosterrà le spese di viaggio, di vitto e di alloggio del personale tecnico messo a disposizione dal Fornitore e fornirà tutti i mezzi ed il personale ausiliario richiesti per eseguire l'intervento nel modo più rapido e sicuro.

11.6 - La garanzia decade ogni qualvolta i beni oggetto della Fornitura siano stati montati e /o utilizzati non correttamente, oppure abbiano ricevuto una manutenzione non corretta e /o insufficiente e/o siano stati modificati e/o riparati senza l'autorizzazione del Fornitore. Il Fornitore non risponde, inoltre, dei difetti di conformità dei beni oggetto della Fornitura dovuti all'usura normale di quelle parti che, per loro natura, sono soggette a usura rapida e continua.

11.7 Durante lo svolgimento della trattativa finalizzata alla conclusione del contratto di Fornitura, il Cliente è tenuto ad informare dettagliatamente il Fornitore, in forma scritta, o via telefax o mediante email, in merito all'esistenza di eventuali normative particolari da rispettare nel Paese di destinazione finale della merce da fornire: in caso di inadempimento, e/o di parziale e/o inesatto adempimento, a tale onere, il Cliente decade di diritto dalla garanzia.

11.8 In relazione al contratto di Riparazione non è prevista alcuna garanzia: salvi i casi di dolo e colpa grave ex art. 1229 c.c., per i quali si applica analogicamente quanto disposto dall'articolo 10 e dal presente articolo, in quanto compatibile: ogni

rischio derivante e/o inerente e/o comunque connesso alla Riparazione e/o al suo esito e/o ai beni oggetto della Riparazione è integralmente a carico del Cliente.

## **12 - DICHIARAZIONE SULLA NATURA DEL CLIENTE E DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

12.1 Il Cliente dichiara, ad ogni effetto di legge e sotto la sua esclusiva responsabilità, di non essere un consumatore ai sensi della normativa vigente: in caso la presente

dichiarazione si riveli non corrispondente al vero, o anche solo venga disconosciuta, in qualunque modo, in sede giudiziale o stragiudiziale, il Fornitore /Riparatore ha la facoltà di risolvere il contratto di Fornitura e/o di Riparazione. Le Parti convengono che, se la dichiarazione di cui al presente comma non corrisponde al

vero, tale comportamento sarà considerato fonte di responsabilità precontrattuale: conseguentemente, anche a prescindere dalla risoluzione del contratto, il Cliente dovrà

corrispondere al Fornitore /Riparatore, a titolo di penale e indipendentemente dalla prova del danno, il 50% del valore della Fornitura/Riparazione determinato ai sensi del codice di procedura civile. E' fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno subito dal Fornitore/Riparatore.

12.2 Il Cliente dichiara, ad ogni effetto di legge e sotto la sua esclusiva responsabilità, che il contratto cui si riferiscono le presenti condizioni generali di contratto non è un contratto di subfornitura ai sensi della legge 18 giugno 1998, n. 192 (Disciplina della subfornitura nelle attività produttive) e sue eventuali modificazioni: in caso la presente dichiarazione si riveli non corrispondente al vero, o anche solo venga disconosciuta, in qualunque modo, in sede giudiziale o stragiudiziale, si applica quanto previsto all'articolo 12.1.

## **13 - RISERVA DI PROPRIETA'**

13.1 - Il Fornitore si riserva la proprietà dei beni oggetto della Fornitura fino al totale pagamento del prezzo pattuito.

## **14 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E CLAUSOLA PENALE**

14.1 Il Fornitore/Riparatore ha la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto di Fornitura, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., qualora il Cliente: a) ometta o ritardi, anche

parzialmente e anche di un solo giorno, i pagamenti dovuti; b) ritardi o manchi di prendere in consegna, anche parzialmente, i beni oggetto della Fornitura e /o della Riparazione nei termini cronologici eventualmente previsti; c) non osservi gli obblighi di cui all'articolo 7 delle presenti condizioni generali; d) nelle ipotesi di cui

all'articolo 12 delle presenti condizioni generali.

14.2 Nelle ipotesi di cui all'articolo 14.1, il Fornitore/Riparatore si potrà avvalere della presente clausola risolutiva espressa mediante mera comunicazione inviata al Cliente in forma scritta o con telefax o con email o con domanda giudiziale.

14.3 Ferma restando la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto, nelle ipotesi di cui alle lettere a) e b) dell'articolo 14.1, il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore/Riparatore, a titolo di penale e indipendentemente dalla prova del danno, il 30% del valore della Fornitura/Riparazione determinato ai sensi del codice di procedura civile. E' fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno subito dal Fornitore.

14.4 - Il contratto si intenderà comunque risolto di diritto nel caso in cui il Cliente venga posto in liquidazione o sia stato assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale.

## **15 - RECESSO CONVENZIONALE**

15.1 Nel caso in cui il Cliente diminuisca le garanzie che aveva dato o non fornisca le garanzie che aveva promesso, il Fornitore /Riparatore avrà facoltà di recedere dal contratto, mediante mera comunicazione inviata al Cliente in forma scritta o con telefax o con email, senza necessità di preavviso e senza nulla dovere al Cliente.

## **16 - LEGGE APPLICABILE E CLAUSOLA INTERPRETATIVA**

16.1 I contratti di Fornitura e di Riparazione sono sempre disciplinati dalla legge italiana e interpretati ai sensi della legge italiana, anche se la consegna debba avvenire all'estero e/o il Cliente abbia sede all'estero.

16.2 In caso di diversità o difformità, anche interpretative o di significato giuridico, tra il testo delle presenti condizioni generali redatto in lingua italiana e quello redatto in lingua inglese, prevale sempre quello in lingua italiana.

## **17 - GIURISDIZIONE E FORO ESCLUSIVI**

17.1 Qualunque controversia derivante e/o connessa e/o relativa e/o comunque inerente la Fornitura e/o la Riparazione è esclusivamente soggetta alla giurisdizione italiana e, sotto il profilo della competenza territoriale, è esclusivamente competente il Foro di Genova.

Con l'invio dell'ordine, da parte del cliente, a Fluid Power Technology S.r.l. le seguenti condizioni generali di contratto s'intendono attentamente lette e integralmente approvate, senza riserva alcuna dal cliente.