

CONDIZIONI DI VENDITA

Le condizioni del servizio Cromes Coaching: cosa comprendono i piani, i prezzi, il recesso, la garanzia di rimborso e la disdetta del mensile.

PARTE A. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI CROMES COACHING

Versione 1, in vigore dal 25 ottobre 2026.

Le condizioni in breve. Il testo che vale è quello degli articoli qui sotto.

- **Chi ti segue.** Riccardo Lorato, personal trainer (Cromes Coaching).
- **Piano e prezzi finali.** Allenamento: €99 al mese, €480 per 6 mesi, €900 per 12 mesi.
- **Ogni settimana.** Il protocollo anti-ricaduta: il sabato o la domenica ti contatto e pianifichiamo la settimana dopo. Finché non confermi la settimana nel Calendario dell'app, le schede restano ferme.
- **I tuoi video.** Me ne mandi quanti ne vuoi e ti correggo la tecnica su tutti.
- **Mensile.** Non ha una data di fine: lo paghi mese per mese e lo disdici quando vuoi, in un passaggio. La disdetta vale dalla fine del mese già pagato. Ti scrivo 7 giorni prima di ogni addebito.
- **Pacchetti.** Finiscono da soli, senza rinnovo. Pausa o chiusura per cause gravi documentate.
- **Recesso.** Hai 14 giorni dall'acquisto per ripensarci, senza dare motivi.
- **Garanzia di rimborso.** In più del recesso: entro 14 giorni dall'inizio del servizio ti rimborso per intero anche se hai già iniziato. Vale una volta per persona.
- **Salute.** Non è un servizio medico. Se dopo l'anamnesi non posso seguirti, ti rimborso per intero.
- **Prezzo.** Non cambia senza il tuo consenso.
- **Contatti.** info@coachlorato.com, WhatsApp +39 352 073 4876.

Art. 1. Chi sono

Cromes Coaching è un servizio di **Riccardo Lorato**, personal trainer, ditta individuale (marchio «Coach Lorato», servizio Cromes Coaching, app Cromes).

- Indirizzo: Via Michelangelo Buonarroti 7, 35020 Albignasego (PD), Italia
- Partita IVA: 05787850287

- Telefono e WhatsApp: +39 352 073 4876
- Email: info@coachlorato.com
- Email per i dati personali e per l'app: privacy@cromes.app
- Sito: <https://coachlorato.com> · App: <https://cromes.app>

Con questi mezzi mi contatti in fretta. Email e WhatsApp conservano i messaggi con data e ora. Nell'app Cromes non c'è una chat.

Attività professionale esercitata ai sensi della legge 14 gennaio 2013, n. 4 (professioni non organizzate in ordini o collegi).

Ho certificazioni private di Project Invictus Academy in personal training, con specializzazione in bodybuilding, e in fitness posturale. Non sono un professionista sanitario.

Art. 2. Le parole usate in queste condizioni

- **io:** Riccardo Lorato. **tu:** la persona che compra un piano per sé, come consumatore.
- **Cromes Coaching:** il servizio di allenamento descritto in queste condizioni.
- **Cromes o app:** l'app web <https://cromes.app>, con cui ti seguo.
- **Metodo Cromes:** il metodo di allenamento, scritto, con cui preparo e aggiorno la tua scheda.
- **piano:** il piano Allenamento.
- **mensile:** il piano senza data di fine, pagato mese per mese (art. 9).
- **pacchetto:** il piano da 6 o da 12 mesi, pagato in anticipo (art. 10).
- **acquisto:** la conclusione del contratto (art. 8.3).
- **attivazione:** il giorno da cui parte il servizio (art. 13). Da lì si contano il mese pagato e la durata del pacchetto.
- **recesso:** il diritto, dato dalla legge, di ripensarci entro 14 giorni dall'acquisto (art. 12).
- **disdetta:** la tua decisione di fermare il mensile alla fine del mese già pagato (art. 9).
- **garanzia di rimborso:** il mio impegno in più del recesso (art. 14).
- **giorni:** giorni di calendario, se non è scritto altro.
- **supporto durevole:** un mezzo che puoi conservare e rileggere com'è, per esempio un'email o un PDF.

Art. 3. Il piano e cosa comprende

3.1 Piano Allenamento. €99 al mese, €480 per 6 mesi, €900 per 12 mesi. Comprende:

- una scheda di allenamento scritta da me sul Metodo Cromes, adattata ai tuoi obiettivi, al tuo livello e a quello che mi dici nell'anamnesi (postura, fastidi alle articolazioni, vecchi infortuni);
- una chiamata iniziale di anamnesi, di 30 minuti, prima della prima scheda. È l'unica chiamata del piano: per il resto ci sentiamo in chat;
- la ricalibrazione dopo ogni seduta tramite l'app: registri serie, carichi e check della fatica, e la seduta dopo tiene conto di come è andata;
- il protocollo anti-ricaduta, per non farti mollare:
 - la settimana pianificata insieme: il sabato o la domenica ti contatto, mi dici gli impegni della settimana dopo e adatto il piano agli impegni, agli allenamenti e alle altre attività fisiche che fai. Se sei in vacanza o fuori casa, ti do esercizi a corpo libero;
 - analizzo tutti i video del tuo allenamento che mi mandi, senza un numero massimo, e ti correggo la tecnica;
 - se ti interessano, gli esercizi per la postura dentro la scheda;
 - la seduta minima: nelle settimane difficili, una seduta corta invece di saltare;
 - il rientro: dopo una pausa, si riparte da carichi più bassi;
- l'aggiornamento della scheda ogni mese;
- la chat con me su WhatsApp o per email, con risposta entro 24 ore;
- l'uso dell'app Cromes per tutta la durata del piano.

La conferma della settimana. Dall'1:00 del sabato le schede restano ferme finché non confermi la settimana dopo nel Calendario dell'app, dove fissi i giorni in cui ti alleni; appena la confermi, si sbloccano. Se nel weekend non riusciamo a sentirci, organizzi e confermi la settimana da solo nel Calendario: la scheda resta quella in corso, con la ricalibrazione dopo ogni seduta, e la adatto ai tuoi impegni quando mi rispondi.

Non comprende diete, piani alimentari o indicazioni alimentari personalizzate (calorie, macronutrienti, quantità, integratori). Posso darti informazioni generali sull'alimentazione, uguali per tutti e tratte da fonti pubbliche: non sostituiscono il parere di un medico o di un professionista sanitario abilitato. Non comprende nemmeno le sedute dal vivo: se le vuoi, le concordiamo a parte.

3.2 e 3.3 Riguardano il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

3.4 Quando parte il servizio e quando arriva la prima scheda.

- Subito dopo l'acquisto ti mando per email il link per entrare nell'app Cromes, con la stessa email dell'acquisto, e compilare l'anamnesi; poi ti contatto il prima possibile per fissare la chiamata iniziale di 30 minuti (piano Allenamento). Lo stesso link vale se usi già Cromes gratis: entri col tuo account e, con il tuo consenso, passa al piano con tutti i tuoi dati.
- Il servizio parte dall'attivazione: subito, se me lo chiedi con la casella apposita; altrimenti il giorno dopo la fine dei 14 giorni di recesso, oppure prima, se me lo chiedi tu (art. 13).
- L'anamnesi la puoi compilare subito, anche prima dell'attivazione. Per farlo devi aver confermato la tua email e dato il consenso per i dati sulla salute (art. 19).

- Ti consegno il programma completo nell'app **entro 7 giorni dall'attivazione**: se hai chiesto di iniziare subito, entro 7 giorni dall'acquisto. Se completi l'anamnesi dopo l'attivazione, o se la chiamata iniziale la fissiamo più tardi per una tua disponibilità, i 7 giorni partono da quando l'hai completata o da quando abbiamo fatto la chiamata. Entro lo stesso termine, se vedo che non posso seguirti, te lo dico e ti rimborso (art. 5.4).
-

Art. 4. Cosa il servizio non è

- Cromes Coaching è un servizio di allenamento. Non è una visita medica, una diagnosi o una terapia e non sostituisce il medico. Cromes non è un dispositivo medico.
 - Non sono un professionista sanitario: non mi occupo di malattie e non indico farmaci, integratori o piani alimentari.
 - La mia formazione in fitness posturale mi serve per adattare l'allenamento al tuo corpo e alla tua storia, in sicurezza. Non sostituisce il medico né altri professionisti sanitari.
 - Il check della fatica, le statistiche e i grafici dell'app sono strumenti di allenamento, non misure mediche.
 - Non posso prometterti un risultato preciso (per esempio quanta massa in quanto tempo): dipende anche dal tuo corpo, dalla tua costanza, dal sonno e dall'alimentazione. Mi impegno a seguirti con metodo e attenzione, come descritto in queste condizioni.
-

Art. 5. Idoneità e salute

5.1 Chi può comprare. Puoi comprare un piano se hai almeno 18 anni, risiedi in Italia e lo compri per te, come consumatore.

5.2 Prima di pagare. Ti chiedo di confermare con due caselle che hai almeno 18 anni e che hai letto che Cromes Coaching è un servizio di allenamento e non sostituisce visite, diagnosi o cure mediche. Prima del pagamento non ti chiedo dati sulla tua salute.

5.3 Se hai problemi di salute. Hai una patologia, un infortunio in corso o un dolore che ti limita? Prima di comprare candidati: ne parliamo in chiamata e scegliamo insieme il piano giusto. Se hai una malattia, sei in gravidanza o allattamento o hai avuto un disturbo del comportamento alimentare, parlane con il tuo medico prima di iniziare. Non ti chiedo un certificato medico, ma un controllo dal medico prima di iniziare ad allenarti è sempre una buona idea, soprattutto se non ti alleni da tempo.

5.4 Se non posso seguirti. Se dopo aver letto la tua anamnesi vedo che non posso seguirti con questo piano, te lo dico e ti rimborso per intero. Te lo dico entro il termine dell'art. 3.4 (7 giorni dall'attivazione, o da quando completi l'anamnesi se la completi dopo) e ti rimborso tutto quello che hai pagato, con lo stesso mezzo di pagamento, entro 14 giorni: non trattengo nulla. Vale per il mensile e per il pacchetto.

5.5 Durante il percorso. Se emerge un problema di salute che rende l'allenamento non sicuro, mi fermo e ti chiedo di sentire il medico. Se non posso più seguirti, vale l'art. 18.

Art. 6. Prezzi

Piano	Mensile	6 mesi	12 mesi
Allenamento	€99 al mese	€480, in un pagamento	€900, in un pagamento

- I prezzi sono finali e comprendono tutto. Non si aggiunge l'IVA, perché lavoro in regime forfettario, e non si aggiungono altri costi: l'eventuale imposta di bollo sulla mia fattura la pago io.
- Il prezzo è lo stesso con qualunque mezzo di pagamento.
- Nel mensile paghi il prezzo di ogni mese; nei pacchetti paghi tutto in anticipo.
- Se eri già mio cliente prima del 25 ottobre 2026, vale l'art. 23.3.

Art. 7. Pagamento

7.1 Dove. Paghi sulla pagina d'ordine del sito coachlorato.com, con il modulo di pagamento di Stripe, il fornitore che gestisce i pagamenti. I dati della tua carta li tratta Stripe: io non li vedo e non li conservo.

7.2 Mezzi di pagamento.

- Piano Allenamento mensile: carta. La carta resta salvata presso Stripe per gli addebiti di ogni mese, fino alla disdetta.
- Pacchetti Allenamento: carta, oppure Klarna, che può offrirti di pagare a rate o più tardi (art. 7.4).

Nessun mezzo è scelto in partenza e il prezzo non cambia con il mezzo che scegli.

7.3 Riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

7.4 Pagamento a rate (solo pacchetti Allenamento). Il pagamento a rate è offerto da Klarna, che decide se concederlo secondo le sue condizioni; non applichiamo sovrapprezzi. Il coach non riceve compensi da Klarna.

- Il finanziamento lo concludi solo con Klarna (Klarna Bank AB (publ)): è Klarna a valutare la richiesta e a mostrarti importi, scadenze ed eventuali costi prima che tu confermi.
- Io ricevo subito il prezzo del pacchetto, non faccio parte del contratto di finanziamento, non incasso né gestisco le rate e non ti chiedo nulla in più.

- Se recedi o hai diritto a un rimborso, anche con la garanzia, il rimborso passa dallo stesso finanziatore, che annulla o ricalcola le rate secondo le sue condizioni. Se recedi dal contratto con me, si scioglie anche il finanziamento collegato, senza costi per te, come prevede la legge.
- Condizioni e assistenza: Klarna, termini e condizioni.

Attenzione! Prendere in prestito denaro costa denaro.

7.5 Fatture. Ti faccio la fattura per la mia parte, intestata ai dati che inserisci nella pagina d'ordine (nome, cognome, codice fiscale e indirizzo). Nella pagina d'ordine ti chiedo anche il telefono: serve solo per contattarti sul servizio e per l'assistenza.

Art. 8. Come si conclude il contratto

8.1 Le fasi.

1. Scegli il piano: il piano Allenamento sul sito.
2. Nella pagina d'ordine leggi il riepilogo (cosa comprende, prezzo, durata, come si disdice, recesso e garanzia) e inserisci i tuoi dati: nome, cognome, email, telefono, e codice fiscale e indirizzo per la fattura.
3. Spunti le caselle obbligatorie e, se vuoi, quella per far partire subito il servizio.
4. Inserisci i dati di pagamento e premi «Acquista ora». Con questo pulsante ti impegni a pagare.

8.2 Errori. Prima di premere il pulsante puoi controllare e cambiare tutti i dati: ogni campo resta modificabile e il riepilogo ti mostra cosa stai comprando. Se ti accorgi di un errore dopo, scrivimi e lo sistemiamo.

8.3 Quando il contratto è concluso. Quando premi «Acquista ora» e il pagamento va a buon fine. La pagina ti conferma subito l'ordine.

8.4 Conferma per email. Subito dopo, e comunque prima che il servizio parta, ti mando un'email di conferma con:

- il riepilogo dell'ordine;
- queste condizioni nella versione che hai accettato, in PDF;
- le istruzioni sul recesso e il modulo (Allegati 1 e 2, nella Parte C);
- il link «Recedere dal contratto qui»;
- la garanzia di rimborso;
- la copia delle caselle che hai spuntato, con data e ora;
- il link per compilare l'anamnesi nell'app e, nel piano Allenamento, come fissiamo la chiamata iniziale.

8.5 Copia del contratto. Le condizioni in vigore sono sempre su <https://coachlorato.com/termini>: puoi salvarle e stamparle. Conservo il tuo contratto (versione delle condizioni accettate, caselle con data e ora, ordine e pagamenti) come

spiegato nell'informativa privacy, e puoi chiedermene una copia quando vuoi a info@coachlorato.com.

8.6 Lingua e codici di condotta. Il contratto si conclude in italiano. Non aderisco a codici di condotta.

Art. 9. Piano mensile: durata, disdetta e promemoria

9.1 Durata e pagamento. Il mensile non ha una data di fine: continua finché non lo disdici (art. 9.2) o non lo chiudo io nei casi dell'art. 18. Si paga in anticipo, un mese alla volta: €99 per il piano Allenamento.

- Se chiedi di iniziare subito (art. 13), il primo addebito è all'acquisto e il servizio parte lo stesso giorno.
- Se non lo chiedi, all'acquisto registri il mezzo di pagamento ma non paghi nulla: il primo addebito avviene il giorno in cui il servizio parte, cioè il giorno dopo la fine dei 14 giorni di recesso. Se recedi prima, non ti è stato addebitato niente.
- Poi un addebito ogni mese, dalla data del primo.
- Trovi le date nella conferma d'ordine e in ogni promemoria.
- Durata minima: il mese che paghi.

9.2 Disdetta. Puoi disdire quando vuoi, senza costi e senza spiegare perché:

- dal link «Gestisci o disdici l'abbonamento», che trovi in fondo a ogni pagina del sito, nell'app e in ogni email che ti mando: si apre il portale clienti di Stripe, entri con un codice che ti arriva per email e disdici in un passaggio;
- oppure scrivendomi a info@coachlorato.com o su WhatsApp al +39 352 073 4876: il messaggio vale come disdetta dal momento in cui lo mandi.

La disdetta vale dalla fine del mese già pagato: fino ad allora il piano resta attivo, poi non ti addebito più nulla. Ti confermo subito la disdetta per email, con la data in cui il piano finisce. Fino a quella data puoi cambiare idea e riattivarlo.

9.3 Entro quando. Per non pagare il mese dopo, disdici entro le 23:59 del giorno prima dell'addebito. Se disdici dopo, il nuovo mese è già pagato: il piano resta attivo fino alla sua fine e poi si ferma.

9.4 Promemoria. 7 giorni prima di ogni addebito ti scrivo all'email che mi hai indicato: trovi l'importo, il mese coperto, la data entro cui puoi disdire e la data dell'addebito successivo. Il promemoria non contiene pubblicità.

9.5 Se il promemoria non ti arriva. Se per un mio errore non ti mando il promemoria, o se l'email torna indietro e non riesco a raggiungerti in un altro modo, puoi disdire con effetto immediato e ti restituisco i giorni non usati del mese addebitato.

9.6 L'account e la disdetta. Eliminare il tuo account nell'app non disdice il mensile: per fermare gli addebiti usa «Gestisci o disdici l'abbonamento» o scrivimi.

9.7 Pagamento non riuscito. Se un addebito non va a buon fine ti avviso per email, con un link per pagare con un'altra carta, e l'addebito viene riprovato nei giorni successivi. Se dopo 14 giorni non è ancora riuscito, il piano si ferma: non devi niente per il mese non pagato e, se vuoi, puoi ripartire con un nuovo ordine.

9.8 Recesso e garanzia valgono una volta. Il recesso (art. 12) e la garanzia di rimborso (art. 14) partono dal primo acquisto del piano, non da ogni addebito mensile. Se passi a un piano diverso con un nuovo ordine, per il nuovo piano hai di nuovo 14 giorni per recedere; la garanzia di rimborso, invece, vale una volta per persona.

9.9 Cambiare piano. Per passare a un altro piano (per esempio a un pacchetto) fai un nuovo ordine. Concordiamo la data del cambio e non paghi due volte lo stesso periodo.

Art. 10. Pacchetti da 6 e 12 mesi

10.1 Durata. Il pacchetto dura 6 o 12 mesi dall'attivazione e finisce da solo l'ultimo giorno: non si rinnova, non diventa un mensile e non ti addebito nulla in più. Le date di inizio e di fine sono nella conferma d'ordine, o nell'email che ti mando all'attivazione se arriva dopo. Una settimana prima della fine ti scrivo per ricordartelo. Se vorrai continuare, sceglierai tu un nuovo piano con un nuovo acquisto.

10.2 Prezzo. Paghi tutto in anticipo, con carta o, per il piano Allenamento, anche con Klarna (art. 7.4). Il prezzo non cambia durante il pacchetto.

10.3 Pausa. Se per malattia, infortunio o gravidanza non puoi allenarti per più di 14 giorni di fila, puoi mettere in pausa il pacchetto fino a 90 giorni in tutto: la data di fine si sposta in avanti degli stessi giorni. Scrivimi e mandami un documento che lo dimostri, per esempio un certificato del medico: basta che dica che non puoi allenarti e per quanto tempo, non serve che dica di cosa si tratta.

10.4 Chiusura per cause gravi. Puoi chiudere il pacchetto prima della fine se, per un motivo che non dipende da te e che documenti, non puoi più seguirlo: una malattia o un infortunio che ti impedisce di allenarti per più di 30 giorni, una gravidanza, oppure un trasferimento (per esempio all'estero) che ti impedisce di continuare.

- Ti restituisco i mesi interi non ancora iniziati alla data della tua richiesta, calcolati sul prezzo che hai pagato (prezzo del pacchetto diviso per il numero dei mesi), senza penali.
- Ti rispondo entro 7 giorni e ti rimborso entro 14 giorni dalla risposta, con lo stesso mezzo con cui hai pagato.
- Esempio: pacchetto Allenamento da 6 mesi (€480), richiesta durante il terzo mese. I mesi non ancora iniziati sono 3: ti restituisco $3 \times €80 = €240$.

10.5 Se sono io a non poter continuare. Vale l'art. 18: ti restituisco a giorni la parte che non avrai, e tutto se succede all'inizio per l'anamnesi (art. 5.4).

10.6 Riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

10.7 Rate. Se hai pagato a rate con Klarna, il rimborso va a Klarna e riduce quello che ti resta da pagare, secondo le sue condizioni.

10.8 I tuoi diritti restano. Restano il recesso (art. 12), la garanzia di rimborso (art. 14) e i diritti che la legge ti dà in ogni caso.

Art. 11. Variazioni di prezzo

11.1 Il prezzo. Il prezzo del tuo piano è quello che vedi nel riepilogo prima di pagare. Non cambia mai per un periodo già pagato e non cambia durante un pacchetto.

11.2 Solo per questi motivi. Per il mensile posso proporti un prezzo diverso soltanto se, dopo il tuo acquisto, succede una di queste cose:

- a) aumentano i costi dei fornitori e dei servizi tecnici con cui ti seguo: server e archivio dei dati, invio di email e notifiche, commissioni dei pagamenti, licenze dei programmi;
- b) riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita;
- c) cambiano imposte, contributi o altri oneri di legge sul servizio, compreso il caso in cui io debba applicare l'IVA perché cambia il mio regime fiscale;
- d) sale l'inflazione, misurata con l'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI, senza tabacchi), rispetto al mese in cui il tuo prezzo è stato fissato o cambiato l'ultima volta: l'aumento non supera la variazione dell'indice.

Per nessun altro motivo.

11.3 Quanto spesso. Al massimo una volta ogni 12 mesi, salvo il caso c), che dipende dalla legge.

11.4 Come ti avviso. Almeno 30 giorni prima della data da cui vale il nuovo prezzo ti scrivo un'email dedicata e ti lascio un avviso nell'app, con: il prezzo di oggi, il nuovo prezzo in euro, la data da cui vale, il motivo (uno di quelli dell'art. 11.2, spiegato in concreto) e cosa puoi fare.

11.5 Serve il tuo sì. Il nuovo prezzo vale solo se lo accetti con un clic entro la data indicata. Se non lo accetti, il piano si ferma alla fine dell'ultimo mese pagato al prezzo di prima: non paghi nulla in più e non ci sono costi. Una settimana prima della data, se non hai ancora risposto, te lo ricordo. Il tuo prezzo non cambia senza il tuo consenso.

Art. 12. Diritto di recesso

12.1 In breve. Hai 14 giorni dall'acquisto per recedere dal contratto senza dare motivi: è un tuo diritto per legge. I 14 giorni si contano dal giorno dopo l'acquisto; se il 14° giorno cade di sabato, di domenica o in un giorno festivo, hai tempo fino alla fine del primo giorno lavorativo successivo. Le istruzioni ufficiali e il modulo sono negli Allegati 1 e 2 (Parte C).

12.2 Come si recede.

- **Online**, con la funzione «Recedere dal contratto qui» (<https://coachlorato.com/recesso>), che trovi in fondo a ogni pagina del sito, nell'app e nell'email di conferma. Inserisci il tuo nome, l'email usata per l'acquisto (e il numero d'ordine, se lo hai), il piano e l'email dove vuoi la ricevuta, poi premi «Conferma recesso». Ti mando subito per email la ricevuta, con il contenuto della tua dichiarazione, la data e l'ora. La funzione è sempre attiva e non serve entrare nell'app.
- **Oppure con qualunque dichiarazione esplicita**: email a info@coachlorato.com, lettera all'indirizzo dell'art. 1, messaggio WhatsApp al +39 352 073 4876. Puoi usare il modulo dell'Allegato 2, ma non è obbligatorio.

Basta che tu mandi la comunicazione prima della scadenza.

12.3 Riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

12.4 Rimborso. Quando recedi ti rimborso tutti i pagamenti che hai fatto a me, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui ricevo la tua comunicazione.

- Uso lo stesso mezzo di pagamento, salvo che tu mi chiedi espressamente un altro mezzo, e il rimborso non ti costa nulla.
- Non rimborso con buoni o crediti, se non sei tu a chiederlo.
- Se avevi chiesto di iniziare subito e la garanzia di rimborso non vale (art. 14), trattengo solo l'importo proporzionale dell'art. 13: ti mostro il calcolo e ti rimborso la differenza.
- A seconda della banca, l'accredito può comparire qualche giorno dopo.

12.5 Quando il recesso non c'è più. Perdi il diritto di recesso solo quando il servizio è stato eseguito per intero, dopo che mi avevi chiesto di iniziare subito. Con un mensile o un pacchetto in corso, nei 14 giorni questo non succede.

12.6 Riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

12.7 Recesso e disdetta sono due cose diverse. Il recesso chiude il contratto e ti dà il rimborso. La disdetta (art. 9) ferma solo i mesi futuri del mensile, senza rimborso del mese in corso. Nei primi 14 giorni, se apri «Gestisci o disdici l'abbonamento» dall'app, ti chiedo quale delle due vuoi.

12.8 Recesso e garanzia insieme. Se mi comunichi il recesso mentre vale la garanzia di rimborso (art. 14), lo tratto anche come richiesta di garanzia (art. 14): non devi chiedere altro.

Art. 13. Avvio immediato e importo proporzionale

13.1 Il servizio parte subito solo se me lo chiedi. Nella pagina d'ordine c'è la casella «Chiedo che il servizio inizi subito», non spuntata.

- Se la spunti, il servizio parte il giorno dell'acquisto.

- Se non la spunti, parte il giorno dopo la fine dei 14 giorni di recesso (di solito il 15° giorno dopo l'acquisto), oppure prima, quando me lo chiedi tu per iscritto, anche con un messaggio: in quel caso ti confermo la richiesta per email.

13.2 Importo proporzionale. Se hai chiesto di iniziare subito e poi recedi, la legge prevede che tu paghi un importo proporzionale a quanto ti è stato fornito fino al momento in cui mi comunichi il recesso, rispetto a tutte le prestazioni del contratto. Si calcola sul prezzo totale del contratto:

prezzo del contratto × giorni di servizio trascorsi ÷ giorni di durata del contratto

- Per il mensile la durata è di 30 giorni.
- Per i pacchetti è la durata effettiva in giorni, dall'attivazione alla fine (per esempio 182 giorni per sei mesi dal 25 ottobre 2026, 365 per dodici mesi).
- Conto solo i giorni interi trascorsi dall'attivazione, arrotondando a tuo favore.
- Esempio: piano Allenamento mensile da €99, recesso dopo 10 giorni: $99 \times 10 \div 30 = €33$.

Non ci sono penali, quote di attivazione né altri costi.

13.3 Con la garanzia di rimborso non lo paghi. Se è il tuo primo acquisto e recedi entro 14 giorni, questo importo non lo applico (art. 14). In pratica si applica solo agli acquisti che la garanzia non copre, per esempio un secondo acquisto.

Art. 14. Garanzia di rimborso

Rimborso pieno entro 14 giorni, in più del tuo diritto di recesso

Piano Allenamento: oltre al tuo diritto di recesso, ti rimborso per intero entro 14 giorni dall'inizio del servizio, anche se il servizio è già partito e senza che tu debba dimostrare niente.

Cosa aggiunge alla legge. Per legge hai 14 giorni per recedere senza dare motivi. Ma se mi chiedi di iniziare subito e poi recedi, la legge mi permetterebbe di trattenere la parte di servizio che hai già ricevuto. Con questa garanzia non trattengo nulla per il servizio che hai già ricevuto: scheda, app, allenamenti fatti. È un impegno in più: i tuoi diritti di legge restano tutti e, se in un caso la legge ti dà di più, vale la legge.

Quanto dura. 14 giorni dall'inizio del servizio: il giorno dell'acquisto se chiedi di iniziare subito, altrimenti il giorno dopo la fine dei 14 giorni di recesso. Si contano dal giorno dopo; se il 14° giorno cade di sabato, di domenica o in un giorno festivo, vale fino alla fine del primo giorno lavorativo successivo.

Una volta per persona. Vale una volta per persona, sul primo acquisto: non sugli addebiti dei mesi successivi né sugli acquisti successivi.

Condizioni. Non devi spiegarmi il motivo, né dimostrare di aver seguito il programma, né restituire nulla.

Come chiederla. Con «Recedere dal contratto qui» sul sito o nell'app, oppure scrivendomi (info@coachlorato.com o WhatsApp +39 352 073 4876), anche solo «voglio il rimborso». Ti mando subito per email la conferma, con il contenuto della richiesta, la data e l'ora. Se nei 14 giorni mi comunichi il recesso, lo tratto anche come richiesta di garanzia.

Rimborso. Lo dispongo entro pochi giorni lavorativi e comunque entro 14 giorni dalla tua richiesta, con lo stesso mezzo di pagamento, senza costi per te e senza buoni o crediti. A seconda della banca, l'accredito può comparire qualche giorno dopo. Se hai pagato un pacchetto a rate con Klarna, il rimborso passa da Klarna, che annulla o ricalcola le rate secondo le sue condizioni.

Chi la offre. Riccardo Lorato, ditta individuale (Coach Lorato, Cromes Coaching), Via Michelangelo Buonarroti 7, 35020 Albignasego (PD), P. IVA 05787850287, info@coachlorato.com.

Se dopo aver letto la tua anamnesi non posso seguirti, il rimborso pieno vale sempre, anche dopo i 14 giorni (art. 5.4).

Art. 15. L'app Cromes e la garanzia legale di conformità

15.1 Cos'è l'app. Il piano comprende l'uso dell'app Cromes, che è un servizio digitale. È un'app web: la usi dal browser di telefono, tablet o computer, con una connessione a internet, e puoi aggiungerla alla schermata principale come un'app. Non serve scaricarla da uno store.

15.2 Garanzia legale di conformità. Per i contenuti e i servizi digitali hai diritto alla garanzia legale di conformità prevista dal Codice del consumo (articoli 135-octies e seguenti): se l'app non funziona come previsto da queste condizioni, hai diritto ai rimedi di legge (che io la sistemi e, se non ci riesco, una riduzione del prezzo o la fine del contratto). Questa garanzia ti spetta per legge, in più della garanzia di rimborso.

15.3 Aggiornamenti e modifiche. Aggiorno l'app per sistemare errori, per la sicurezza e per migliorarla: gli aggiornamenti sono compresi nel prezzo. Posso cambiare le funzioni dell'app solo per cambi di legge o di provvedimenti delle autorità, per la sicurezza e la protezione dei dati, per aggiornamenti tecnici che non riducono quello che il tuo piano comprende, o per cambi imposti dai fornitori tecnici. Non riduco quello che il tuo piano comprende senza il tuo sì.

15.4 Interruzioni. L'app può fermarsi per brevi manutenzioni o per guasti dei fornitori. Se una manutenzione è lunga, ti avviso prima quando posso.

15.5 Quando il piano finisce. Quando il piano finisce, per qualunque motivo il tuo account torna alla versione gratuita di Cromes con tutti i tuoi dati, secondo le condizioni d'uso del servizio gratuito. Le foto di progresso del coaching le cancello 14 giorni dopo la fine del piano: ti avviso subito, con la data, così puoi salvarle prima (art. 20). Quelle che carichi dopo, usando l'app gratis, restano tue. Se preferisci, dall'app puoi scaricare i tuoi dati o eliminare l'account.

Art. 16. Cosa ti chiedo

- Dimmi la verità nell'anamnesi e tienila aggiornata: avvisami subito se cambia qualcosa nella tua salute (un infortunio, una malattia, una gravidanza, un farmaco nuovo).
- Allenati come indicato nella scheda, entro i tuoi limiti. Se senti dolore o malessere durante un esercizio, fermati e dimmelo.
- Registra le sedute con onestà, compreso il check della fatica: la ricalibrazione si basa su quello che scrivi.
- Nel weekend dimmi i tuoi impegni della settimana dopo, oppure organizza e conferma la settimana nel Calendario dell'app: finché non è confermata, le schede restano ferme.
- Scrivi le informazioni sulla tua salute nell'app (anamnesi e note), non su WhatsApp o per email. Nelle note non scrivere dati di altre persone.
- Nei video che mi mandi riprendi solo te stesso: evita di inquadrare altre persone.
- Il tuo account è personale: non condividerlo e custodisci la password.
- La scheda, i testi e i materiali che ti mando sono per il tuo uso personale: non puoi rivenderli, pubblicarli o passarli ad altri.
- Mantieni un comportamento rispettoso con me.
- Paga il prezzo alle scadenze.

Art. 17. Responsabilità

17.1 Rispondo del mio lavoro secondo la legge. Non escludo né limito la mia responsabilità per la morte o i danni alla persona causati da un mio fatto o da una mia omissione, né per i danni che causo con dolo o colpa grave.

17.2 Nei limiti in cui la legge lo permette, non rispondo dei danni che dipendono da informazioni false o incomplete che mi hai dato, da esercizi fatti in modo diverso da come li ho indicati, o da un dolore o un malessere che non mi hai segnalato.

17.3 Ti alleni senza di me accanto: scegli un ambiente sicuro, usa gli attrezzi come prevede la palestra e fatti assistere quando serve, per esempio nelle serie pesanti.

17.4 Non rispondo delle interruzioni dovute a cause fuori dal mio controllo, come guasti della rete o dei fornitori; restano i tuoi diritti dell'art. 15.

Art. 18. Sospensione o fine del contratto da parte mia

18.1 Con preavviso. Posso chiudere il mensile con un preavviso scritto di almeno 30 giorni. Un pacchetto non lo chiudo prima della fine, salvo i casi degli artt. 18.2 e 18.3.

18.2 Per un motivo grave. Posso chiudere subito il contratto, mensile o pacchetto, solo per un motivo grave:

- un pagamento non riuscito (art. 9.7);
- un comportamento gravemente scorretto verso di me (offese, minacce, molestie);
- un uso dell'app o dei materiali contrario a queste condizioni o alla legge;
- se, letta l'anamnesi o durante il percorso, vedo che non posso seguirti in sicurezza.

Quando è possibile, prima ti scrivo per chiarire.

18.3 Se non posso più lavorare. Se per un motivo mio (per esempio una malattia) non posso più seguirti, te lo dico appena posso.

18.4 Rimborso. In tutti questi casi ti restituisco, entro 14 giorni, la parte già pagata del periodo che non avrai, calcolata a giorni sul prezzo che hai pagato (mensile o pacchetto). Se succede all'inizio perché, letta l'anamnesi, non posso seguirti, ti restituisco tutto (art. 5.4).

Art. 19. Se non dai o ritiri il consenso sui dati di salute

19.1 Il consenso al trattamento dei tuoi dati sulla salute lo dai nell'app, dopo l'acquisto, con una casella apposita. Senza, ti seguo lo stesso, ma senza usare i dati sulla tua salute: la scheda non può tenere conto della tua storia.

19.2 Puoi ritirarlo quando vuoi, dall'app o scrivendo a privacy@cromes.app. Da quel momento smetto di usare questi dati per programmarti.

19.3 Se senza quei dati il servizio non ti va più bene, puoi chiudere il contratto: ti restituisco, entro 14 giorni, i giorni non usati del periodo pagato, calcolati a giorni sul prezzo che hai pagato (mensile o pacchetto).

Art. 20. Immagini e testimonianze

20.1 Per comprare un piano non ti chiedo mai foto, video o testimonianze da pubblicare, e il prezzo non dipende da questo.

20.2 Se vuoi, puoi firmare a parte la liberatoria per foto, video e testimonianze: è facoltativa e gratuita, vale solo per i contenuti che vedi e approvi prima di ogni pubblicazione e la puoi revocare quando vuoi, senza penali.

20.3 Nei contenuti pubblicati non compaiono mai dati sulla tua salute.

20.4 Le foto di progresso che carichi nell'app, con il consenso apposito, servono solo a seguirti: non si pubblicano mai, neanche con la liberatoria, e le cancello 14 giorni dopo la fine del coaching, con un avviso subito.

Art. 21. Privacy

21.1 Come tratto i tuoi dati lo spiego nell'informativa privacy dell'app Cromes (la trovi nell'app e su [cromes.app](https://coachlorato.com/privacy)) e, per i dati dell'ordine, in quella del sito (<https://coachlorato.com/privacy>). Il titolare del trattamento sono io. Per ogni richiesta sui tuoi dati scrivi a privacy@cromes.app.

21.2 I dati sulla salute li tratto solo con il tuo consenso esplicito (art. 19).

21.3 Riguarda il piano Allenamento + Nutrizione, che oggi non è in vendita.

21.4 Quando il piano finisce e torni alla versione gratuita, vedo solo le tue sedute e la tua costanza, finché non mi chiedi di nuovo di seguirti.

Art. 22. Reclami, legge, giudice e lingua

22.1 Reclami. Se qualcosa non va, scrivimi a info@coachlorato.com, su WhatsApp al +39 352 073 4876 o per lettera all'indirizzo dell'art. 1. Ti rispondo entro 7 giorni.

22.2 Se non troviamo un accordo. Non aderisco a organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Se il tuo reclamo non si risolve, ti indico per iscritto gli organismi ADR competenti e ti dico se intendo partecipare. Per informazioni sui tuoi diritti puoi rivolgerti anche a un'associazione dei consumatori e, per le questioni con un professionista di un altro Paese dell'Unione europea, al Centro Europeo Consumatori Italia. Puoi sempre rivolgerti al giudice.

22.3 Legge. Il contratto è regolato dalla legge italiana, comprese le norme a tutela dei consumatori.

22.4 Giudice. Per ogni controversia è competente il giudice del luogo in cui risiedi o hai il domicilio, se in Italia.

22.5 Lingua. Il contratto è in italiano.

Art. 23. Modifiche delle condizioni

23.1 Queste condizioni hanno un numero di versione e una data. Al tuo contratto si applica la versione che hai accettato all'acquisto.

23.2 Posso cambiare le condizioni dei contratti in corso solo per i motivi dell'art. 15.3: cambi di legge o di provvedimenti delle autorità, sicurezza e protezione dei dati, aggiornamenti tecnici che non riducono quello che il tuo piano comprende, cambi imposti dai fornitori tecnici.

- Ti avviso per email almeno 30 giorni prima, spiegandoti cosa cambia e perché.

- Le modifiche a tuo svantaggio valgono solo se le accetti con un clic. Se non le accetti, il mensile si ferma alla fine del mese pagato, senza costi, e il pacchetto continua alle condizioni di prima fino alla sua fine.
- Le modifiche a tuo favore valgono subito.
- I prezzi cambiano solo con le regole dell'art. 11.

23.3 Se eri già mio cliente prima del 25 ottobre 2026. Queste condizioni valgono per te solo se le accetti espressamente. In quel caso valgono per il servizio che ricevi oggi, al prezzo che abbiamo concordato, che resta scritto nella tua accettazione. La garanzia di rimborso dell'art. 14 vale per gli acquisti fatti da questa versione in poi, non per i contratti già in corso.

ALLEGATI 1 E 2. ISTRUZIONI E MODULO DI RECESSO

C.1 Allegato 1. Istruzioni sul recesso

In breve. Hai 14 giorni dall'acquisto (si contano dal giorno dopo) per ripensarci senza dire perché. Puoi farlo con «Recedere dal contratto qui» oppure scrivendomi (email, lettera, WhatsApp). Ti rimborso entro 14 giorni da quando lo vengo a sapere, con lo stesso mezzo di pagamento. Non ci sono costi di consegna: compri un servizio. Se mi avevi chiesto di iniziare subito, per legge pagheresti la parte già ricevuta; con la garanzia di rimborso, sul primo acquisto, non succede. Qui sotto trovi il testo ufficiale.

Istruzioni tipo sul recesso (Allegato I, parte A, del Codice del consumo)

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Riccardo Lorato, ditta individuale (Coach Lorato, Cromes Coaching), Via Michelangelo Buonarroti 7, 35020 Albignasego (PD), Italia; telefono +39 352 073 4876; email info@coachlorato.com) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio. È inoltre possibile esercitare il diritto di recesso online su <https://coachlorato.com/recesso> (collegamento «Recedere dal contratto qui» in fondo a ogni pagina del sito coachlorato.com e nell'app Cromes). Se si utilizza questa funzione online, trasmetteremo senza indebito ritardo un avviso di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica), compresi il suo contenuto e la data e l'ora della sua trasmissione. Il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione si possono anche compilare e inviare elettronicamente sul nostro sito web <https://coachlorato.com/recesso>. Nel caso si scelga detta opzione, trasmetteremo senza ritardo una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica).

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ci ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

In più del recesso: la garanzia di rimborso. Sul primo acquisto, se recedi entro 14 giorni, non paghi l'importo proporzionale: ti restituisco tutto (art. 14 delle condizioni).

C.2 Allegato 2. Modulo di recesso tipo

Modulo di recesso tipo (Allegato I, parte B, del Codice del consumo)

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario: Riccardo Lorato, ditta individuale (Coach Lorato, Croles Coaching), Via Michelangelo Buonarroti 7, 35020 Albignasego (PD), Italia; email info@coachlorato.com
- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.

Righe di aiuto sotto il modulo (non fanno parte del testo ufficiale): Numero d'ordine, se lo hai: _____ · Email usata per l'acquisto: _____

Versioni: Parte A condizioni-vendita-11-lancio, Allegati recesso-allegati-4-lancio, in vigore dal 25 ottobre 2026