

Condizioni contrattuali per KASKO Smartphone facile

Il presente servizio **"KASKO Smartphone facile"**, offerto da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità "Vodafone") può essere acquistato ed abbinato a tutti i prodotti indicati al punto 1 che segue, contestualmente all'acquisto ovvero entro 10 giorni dalla data di acquisto. Il sottoscrittore del servizio "KASKO Smartphone facile" o del servizio "KASKO Smartphone facile – Riparazione Schermo" (di seguito "Cliente") dichiara di aver letto ed approvato le presenti condizioni contrattuali ("Condizioni Contrattuali"), con particolare riferimento al punto 3 "Operatività del servizio KASKO Smartphone facile" e al punto 5 "Esclusioni dalla Protezione KASKO Smartphone facile".

Sarà cura del cliente conservare la prova di acquisto (scontrino o fattura) rilasciata al momento dell'acquisto del prodotto.

1 – Categorie di prodotti coperti dalla protezione KASKO Smartphone facile

La Protezione KASKO Smartphone facile è offerta da Vodafone al cliente finale in abbinamento all'acquisto presso uno dei rivenditori di Vodafone di un solo (uno) prodotto che appartenga alle seguenti categorie:

- Smartphone a listino Vodafone

Vodafone nell'erogare tutte le prestazioni previste dal Servizio KASKO Smartphone facile (di seguito il "Servizio") si avvarrà dell'azienda partner Covercare Srl (di seguito "Covercare").

Covercare risponderà direttamente per reclami, segnalazioni, servizi di pick up, repair and return.

2 – Decorrenza e durata del servizio KASKO Smartphone facile

Le attività di assistenza telefonica e la riparazione o sostituzione in caso di danno accidentale verranno fornite al cliente a decorrere dalla data di registrazione da parte del cliente su voda.it/kasko

La registrazione del Servizio dovrà essere contestuale all'acquisto del Servizio o comunque avvenire entro e non oltre 10 giorni di calendario dalla data di acquisto del Servizio stesso (fa fede la data di acquisto del Servizio presso il punto vendita); l'operatività del Servizio in questo caso si intende sempre decorrente dalla data di acquisto e non dalla data di registrazione su voda.it/kasko

Il Servizio è valido esclusivamente per il prodotto avente l'IMEI registrato in fase di vendita.

Il presente Servizio prevede l'attività di riparazione o di sostituzione mediante invio di un prodotto sostitutivo nuovo o rigenerato, limitatamente ad 1 (uno) evento, che opererà per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di acquisto del prodotto.

Al fine di richiedere ed ottenere le prestazioni del Servizio, il cliente sarà tenuto a conservare, e dietro apposita richiesta esibire, lo scontrino o fattura comprovante l'acquisto del prodotto.

3 – Operatività del servizio KASKO Smartphone facile

Il cliente avrà a disposizione il numero verde gratuito 800 688 833 da contattare in occasione di qualsiasi evento previsto dal Servizio. In seguito alla richiesta di assistenza Covercare provvederà ad inviare un corriere espresso per ritirare il prodotto guasto o danneggiato presso il domicilio del cliente o altro luogo da lui richiesto. Il ritiro avverrà entro un giorno lavorativo dalla richiesta di intervento, ed il prodotto riparato e/o sostituito verrà successivamente recapitato al luogo di ritiro senza costi aggiuntivi con le modalità indicate nella Tabella 1. Covercare provvederà inoltre ad effettuare le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il danno e/o il malfunzionamento. Qualora il malfunzionamento e/o il danno risulti gestibile nei termini del Servizio KASKO Smartphone facile e la riparazione non sia completata entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di richiesta di intervento, purché il cliente renda disponibile il terminale, Covercare invierà al cliente un prodotto sostitutivo rigenerato o nuovo. Entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto Covercare comunicherà al cliente a mezzo email o tramite telefonata il rifiuto al Servizio qualora venga accertato che il malfunzionamento o danno non sia per una delle cause coperte dal Servizio (vedi cause di esclusione all'art. 5 che segue).

Alla data di invio del prodotto sostitutivo, il Servizio dovrà intendersi non più operativo. Alla data di invio del prodotto sostitutivo la proprietà del prodotto guasto si trasferirà automaticamente in capo a Covercare che provvederà all'eventuale smaltimento/riciclaggio/riutilizzo, in conformità alla normativa vigente del prodotto medesimo. La comunicazione al cliente della sostituzione determina a tutti gli effetti il trasferimento della proprietà del prodotto a favore di Covercare. In nessun caso sarà possibile la restituzione del prodotto guasto al cliente. Qualora a seguito della riparazione conseguente un danno accidentale che rientra nel Servizio, il costruttore o il venditore del bene dovesse rifiutare la gestione di una riparazione nei termini della garanzia legale per un motivo imputabile all'intervento di riparazione nell'ambito del Servizio, Covercare si farà carico di riparare il prodotto senza alcun costo per il cliente.

Tutte le riparazioni effettuate godono di una garanzia di 90 giorni sul ricambio utilizzato e la relativa manodopera.

4 - Richiesta di assistenza

A seguito della richiesta di assistenza da parte del cliente, a quest'ultimo sarà fornito via email un numero di attivazione servizio (ticket) che identificherà la gestione del relativo intervento e/o evento in tutte le sue fasi, compresa l'organizzazione del ritiro del prodotto presso il domicilio del cliente o altro luogo da lui indicato con le modalità indicate nella Tabella 1. Il cliente avrà cura di imballare il prodotto con un imballo idoneo a proteggerlo durante il trasporto. Il cliente sarà tenuto ad inserire all'interno del imballo copia dello scontrino/fattura di acquisto.

Powered by



COVERCARE

5 – Esclusioni dal servizio KASKO Smartphone facile e KASKO Smartphone facile – Riparazione schermo

Il servizio KASKO Smartphone facile non è operante nei seguenti casi:

- a. per malfunzionamenti o danni causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del prodotto da parte del cliente o di persone di cui debba rispondere legalmente
- b. per malfunzionamenti o danni alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo)
- c. per malfunzionamenti o danni verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione e revisione
- d. per malfunzionamenti o danni del Prodotto soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici
- e. per malfunzionamenti o danni di natura estetica che non impediscono il funzionamento del prodotto (quali ad esempio deformazioni della scocca, piegamenti, graffi, abrasioni, segni)
Esempio: Nel caso in cui l'oggetto in seguito al danno accidentale riportasse la rottura del display e dei graffi sulla scocca, si procederà alla sola sostituzione del display ma non alla sostituzione delle parti estetiche rovinate
- f. danni economici derivanti dal mancato utilizzo del prodotto ovvero danni economici causati dalla perdita dei dati in esso contenuti
- g. per malfunzionamenti o danni occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali
- h. per malfunzionamenti o danni occorsi mentre il prodotto si trovava su veicoli speciali o macchine di lavoro quali a titolo di esempio non esaustivo: trattori, escavatori, ed in generale macchine di movimento terra, carrelli elevatori, gru
- i. Per danni che provocano una evidente rottura fisica non giustificata dall'evento stesso, quale a titolo di esempio: una perforazione a seguito di una caduta
- j. per prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile
- k. Il servizio KASKO Smartphone facile perderà efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal cliente a persone o società non autorizzate da Covercare. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal cliente senza preventiva autorizzazione di Covercare saranno a completo carico del cliente. Qualsiasi riparazione effettuata nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento della Protezione KASKO Smartphone facile.

6- Limitazioni del servizio KASKO Smartphone facile – Riparazione schermo

Il servizio KASKO Smartphone facile – Riparazione schermo copre esclusivamente i danni accidentali occorsi allo schermo dello smartphone, in nessun modo e per nessuna ragione rientrano nella protezione ulteriori componenti dello smartphone. Nel caso in cui lo smartphone presentasse danni/difetti ad altri componenti questi non saranno riparati o sostituiti se non dopo il pagamento del preventivo che Covercare provvederà ad emettere al cliente. In questo caso i tempi di intervento potranno protrarsi per l'attesa del pagamento o altri motivi oltre quelli previsti.

7 – Inosservanza delle Condizioni contrattuali

Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente Condizioni contrattuali comporterà la mancata operatività del servizio KASKO Smartphone facile.

8 – Validità territoriale

Il servizio KASKO Smartphone facile è valido solo per gli eventi verificatisi sul territorio Italiano.

9 – Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, valgono le disposizioni della legge italiana. Si specifica che il servizio KASKO Smartphone facile non è un prodotto assicurativo.

10- Registrazione e attivazione del servizio

A seguito dell'acquisto del Servizio, la sua fruizione potrà avvenire solo previa registrazione da parte del cliente entro 10 (dieci) giorni dalla data di acquisto dello stesso. La registrazione verrà effettuata su voda.it/kasko

11- Garanzia legale

A seguito di un intervento di riparazione o di sostituzione del terminale Covercare in ultima istanza garantirà la prosecuzione della garanzia legale sino al termine. Qualora il terminale mandato in assistenza presenti un difetto coperto da garanzia legale (quindi non un danno accidentale), il dispositivo verrà riconsegnato al cliente senza costi per quest'ultimo che preserverà il gettone Covercare fino al termine naturale.

12 – Software e dati

Qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del prodotto non sono incluse nella protezione il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio prodotto prima della richiesta di assistenza;

TABELLA 1

Durata del servizio	12 mesi dalla data di acquisto del prodotto nuovo abbinato al presente servizio
Assistenza telefonica	Disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20, il sabato dalle 8 alle 14
Tempi massimi di ritiro da parte del corriere	1 giorno lavorativo a partire dalla data di richiesta di assistenza. Tali tempi potrebbero essere prolungati per indisponibilità del Cliente.
Tempo massimo per Riparazione o sostituzione del Prodotto	7 giorni di calendario dalla richiesta di intervento . Qualora non fosse possibile procedere alla riparazione entro il predetto termine, Covercare invierà al cliente un prodotto sostituito identico a quello inviato per l'assistenza
Tempi massimi per la registrazione e attivazione del servizio	10 giorni di calendario dalla data di acquisto del servizio sul voda.it/kasko
Assistenza telefonica	Il Cliente che ha sottoscritto una Protezione KASKO Smartphone facile potrà contattare il Numero verde gratuito 800 688 833 al fine di richiedere i servizi contemplati dalla Protezione KASKO Smartphone facile, per aprire le pratiche di riparazione (ticket) e chiedere informazioni sullo stato della propria pratica. L'assistenza telefonica è disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 08,00 alle 20,00, il sabato dalle 08.00 alle 14.00 Prima di contattare l'Assistenza si prega di procurarsi i seguenti dati: numero di serie della card e, in caso di pratica già operativa, il ticket di assistenza tecnica precedentemente indicato da call center

Nota informativa sulla Garanzia Legale prevista dal Codice del Consumo e sui relativi diritti del consumatore

1) Che cos'è la garanzia legale La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, malfunzionanti o che non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o a cui quel bene è generalmente destinato.

2) Nei confronti di chi può essere fatta valere Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.

3) Contenuto della garanzia legale In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, di richiedere la riparazione o la sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Se la sostituzione o la riparazione non sono possibili o non vengono effettuate, il consumatore ha comunque diritto, in via sussidiaria, ad una congrua riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.

4) Durata della garanzia legale La garanzia legale è efficace per i vizi che si manifestino entro 2 anni dalla consegna del bene. Il difetto di conformità del prodotto deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro 2 mesi dalla scoperta del difetto stesso: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto (ricevuta fiscale o scontrino, di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo). In ogni caso, l'azione diretta a far valere i suddetti vizi si prescrive in 26 mesi dalla consegna del bene al consumatore. Salvo prova contraria, che deve essere fornita dal venditore, se il difetto si manifesta nei 6 mesi dalla data di consegna del prodotto, si presume che il malfunzionamento sia dovuto a un vizio di conformità già esistente a quella data.

5) Obblighi del venditore Il venditore deve: (i) prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità; (ii) effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta – e, in ogni caso, entro il termine massimo dallo stesso specificato – e senza addebito di spese al consumatore.

6) Rapporto tra garanzia legale, garanzie convenzionali e servizi di assistenza aggiuntivi Le garanzie convenzionali, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal rivenditore, non sostituiscono né limitano quella legale di conformità, rispetto alla quale possono avere invece diversa ampiezza e/o durata. Chiunque offra garanzie convenzionali deve comunque sempre specificare che si tratta di garanzie diverse e aggiuntive rispetto alla garanzia legale di conformità che tutela i consumatori. Allo stesso modo, i servizi di assistenza aggiuntivi offerti a pagamento anche da parte di soggetti terzi (diversi dal produttore o dal venditore) costituiscono forme di assistenza sul prodotto acquistato dal consumatore ulteriori e complementari rispetto alla garanzia legale biennale, nei confronti della quale non hanno pertanto alcun effetto sostitutivo e/o limitativo. Il soggetto che presta i servizi aggiuntivi deve esplicitare chiaramente la natura, il contenuto e l'effettivo periodo di validità dei servizi offerti al consumatore.

7) I poteri di intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) I comportamenti di rivenditori o produttori che inducano in errore il consumatore sull'esistenza o sulle modalità di esercizio della garanzia legale di conformità ovvero ne ostacolano l'esercizio possono costituire pratiche commerciali scorrette, vietate e sanzionate dal Codice del Consumo. In tal caso, l'AGCM può intervenire, a tutela del consumatore, accertando la violazione, imponendo la cessazione della condotta contraria alla legge, sanzionando i soggetti responsabili fino a un massimo di 500.000 euro. L'AGCM può anche accettare impegni dell'impresa, senza accertare alcuna infrazione, se essi hanno un impatto positivo per i consumatori. Non può invece risolvere le singole controversie.

8) A chi rivolgersi L'AGCM ha un numero verde (800166661) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 14. Si può anche inviare un fax al numero 0685821256 o una segnalazione via posta all'indirizzo: Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, piazza Verdi, 6/a – 00198 Roma, compilando il modulo disponibile nella sezione 'Pratiche commerciali scorrette pubblicità ingannevole e comparativa' del sito www.agcm.it