

Regolamento servizio Kasko

Il presente servizio "Kasko" (di seguito anche "Servizio") acquistato dal Cliente è offerto da Covercare S.p.A. (di seguito anche "Covercare") ed è abbinabile a tutti i Prodotti indicati al punto 1 che segue. Il Servizio prevede la riparazione o sostituzione di un Device, come di seguito meglio individuato, in caso di danno accidentale e involontario. L'esecuzione materiale del servizio di assistenza tecnica e riparazione è effettuata da Covercare spa (di seguito per brevità "Covercare"). Il sottoscrittore del Servizio (di seguito "Cliente") dichiara di aver letto ed approvato le presenti condizioni contrattuali contenute nel Regolamento clienti (di seguito anche "Regolamento").

1 - Categorie di Prodotti coperti dal Servizio

Il Servizio "Kasko" può essere acquistato in abbinamento all'acquisto di 1 (uno) Prodotto (di seguito anche "Device", "Dispositivo" o "Prodotto") di tipo smartphone già in possesso del Cliente che:

- Rientri nella tipologia di prodotto: Smartphone,
- Abbia superato positivamente il test di diagnostica da effettuarsi ad opera del Cliente così come meglio specificato al successivo punto 2.

Il costo del servizio varia in base alla marca, modello e costo del terminale.

In assenza anche di uno solo dei suddetti requisiti che precede, non potrà essere erogato il Servizio. Covercare erogherà tutte le prestazioni previste dal Servizio e risponderà direttamente per reclami, segnalazioni e servizi di ritiro, riparazione e consegna.

2 - Check up del dispositivo

Al fine di poter usufruire dell'attività di riparazione per danno accidentale e involontario Dispositivo, il Cliente dovrà obbligatoriamente effettuare il Test di diagnostica del dispositivo ai fini della verifica dell'effettiva integrità del Device. Questo test permette la verifica dell'integrità del Dispositivo oggetto della copertura (rilevando anche eventuali difetti nascosti e, quindi, non visibili ad occhio nudo), mediante un'applicazione da installare su smartphone con sistema operativo iOS e/o Android. Al fine di effettuare la verifica, il Cliente riceverà sul proprio telefono un SMS per scaricare l'app e le istruzioni per eseguire il test per avviare la diagnosi online.

Nel caso di test superato con successo, viene effettuato l'addebito e il Servizio viene attivato e rimane attivo fino alla sua scadenza naturale, meglio precisata al punto 3. Nel caso di fallimento del test di diagnostica, il Servizio non si intenderà attivato e il Cliente non riceverà alcun addebito.

3 - Decorrenza e durata del Servizio

Le attività di assistenza telefonica e la riparazione o sostituzione del Device in caso di danno accidentale, verranno fornite al Cliente a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. Il Servizio è valido esclusivamente per il Dispositivo con IMEI registrato in fase di acquisto. È previsto il pagamento anticipato in un'unica soluzione al momento dell'attivazione del Servizio. Le presenti condizioni contrattuali si intendono valide, efficaci e vincolanti per le parti a decorrere dal momento dell'acquisto del Servizio.

Il presente Servizio copre 1 (uno) evento accidentale corso al Device correttamente registrato con le modalità sopra indicate, ha una durata di 12 mesi a decorrere dalla data di acquisto del Servizio e prevede:

- l'attività di riparazione del Device con ricambi originali o equivalenti, o, in alternativa, a insindacabile giudizio e discrezione di Covercare;
- la sostituzione del prodotto in caso di irrimediabilità dichiarata, con fornitura di un prodotto nuovo o rigenerato di caratteristiche identiche o equivalenti a quelle del prodotto guasto.

Dopo la verifica dell'evento e la successiva attività di riparazione (con parti di ricambio originali o compatibili) o sostituzione (con un Dispositivo nuovo o rigenerato), il presente Servizio cesserà di avere efficacia anche qualora non fossero ancora decorsi 12 mesi dalla Data di Decorrenza del Servizio. In nessun caso il Servizio avrà efficacia oltre il periodo di durata e validità qui indicato.

4 - Operatività del Servizio

Il Cliente avrà a disposizione il numero 02-40701042 da contattare in occasione di qualsiasi evento previsto dal Servizio o in caso di eventuali informazioni, reclami o segnalazioni relativi al ritiro, riparazione e restituzione del Dispositivo. Il servizio clienti è disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 09,00 18,00. In seguito alla richiesta di assistenza, verrà inviato un corriere espresso per ritirare il Dispositivo danneggiato presso il domicilio del Cliente o altro luogo da lui indicato nel territorio italiano. Il ritiro avverrà, se possibile e a condizione che il Cliente consenta al corriere il ritiro del Device entro suddetto termine, in un giorno lavorativo dalla richiesta di intervento, il Dispositivo sarà riparato con ricambi che potranno essere originali o equivalenti, e verrà successivamente recapitato all'indirizzo precedentemente indicato senza costi aggiuntivi. In caso di domicilio situato in zone remote o disagiate, la tempistica per il ritiro del Device potrebbe subire variazioni. Ricevuto il Dispositivo in assistenza, verranno effettuate le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il danno. Qualora il danno risulti gestibile nei termini del Servizio e la riparazione non sia completata entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di ritiro da parte del corriere, verrà proposto al Cliente un Dispositivo sostitutivo rigenerato o nuovo avente le medesime caratteristiche tecniche; qualora il Cliente accetti la proposta di sostituzione, il Dispositivo sostitutivo verrà inviato presso il luogo indicato dal Cliente. Qualora il Cliente non accetti la proposta di sostituzione del Dispositivo, dichiara espressamente di accettare sin da ora le tempistiche per la riparazione che gli verranno comunicate, che verosimilmente potranno essere superiori al termine sopra indicato; in caso di irrimediabilità dichiarata da parte dei tecnici incaricati, il Cliente - qualora rifiuti la sostituzione del Dispositivo - si vedrà restituito il Prodotto nel medesimo stato in cui era al momento in cui ha provveduto ad inviarlo in assistenza, rinunciando a qualsiasi ulteriore pretesa: in tale ipotesi il Servizio dovrà intendersi come utilizzato. Entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del Prodotto in laboratorio, qualora venga accertato che il malfunzionamento o danno non è coperto dal Servizio ai sensi del presente Regolamento, verrà comunicato al Cliente a mezzo e-mail o tramite telefonata il rifiuto alla riparazione. Alla data di invio del Dispositivo sostitutivo, la proprietà del Dispositivo guasto inviato in assistenza si trasferirà automaticamente in capo alla società incaricata dell'esecuzione materiale dell'assistenza tecnica, che provvederà all'eventuale smaltimento/riciclaggio/riutilizzo del Dispositivo medesimo, in conformità alla normativa vigente. In nessun caso sarà possibile la restituzione del Dispositivo guasto al Cliente. Qualora a seguito della riparazione conseguente a danno accidentale che rientra nel Servizio, il Costruttore 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, il Dispositivo verrà riparato dai nostri tecnici senza alcun costo per il Cliente. Tutte le riparazioni effettuate godono di una garanzia di 90 giorni sul ricambio utilizzato e la relativa manodopera. I ricambi utilizzati possono essere originali o compatibili. Qualsiasi riparazione effettuata nei termini e alle condizioni di cui al presente Regolamento non comporterà prolungamento del Servizio in relazione ai ricambi forniti e/o al Dispositivo sostitutivo eventualmente fornito.

5 - Richiesta di assistenza

A seguito della richiesta di assistenza da parte del Cliente, verrà fornito un numero di attivazione del Servizio (ticket), che identificherà l'intervento e lo renderà monitorabile in tutte le sue fasi, compresa l'organizzazione del ritiro presso il luogo indicato. Il Cliente dovrà imballare il Dispositivo con un imballo idoneo a proteggerlo durante il trasporto. Si declina ogni responsabilità per eventuali danni occorsi al dispositivo durante il trasporto a causa della non idoneità dell'imballo predisposto dal cliente.

6 - Esclusioni dal Servizio

Il Servizio copre esclusivamente i danni accidentali occorsi al Dispositivo. Sono espressamente esclusi dal servizio e dall'ambito di operatività della Kasko le seguenti casistiche ("Esclusioni"):

- malfunzionamenti o danni causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Dispositivo, siano essi causati da parte del Cliente o da parte di persone di cui il Cliente debba rispondere legalmente;
- malfunzionamenti o danni alle parti del Dispositivo che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo);
- malfunzionamenti o danni verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione e revisione del Dispositivo;
- malfunzionamenti o danni dovuti a deterioramento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Prodotto;
- malfunzionamenti o danni del Dispositivo che sia soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore per difetti dichiarati o epidemici;
- malfunzionamenti o danni di natura estetica che non impediscono il funzionamento del Dispositivo (quali ad esempio deformazioni, piegamenti, graffi, abrasioni, segni);
- malfunzionamento o danni verificatisi a seguito di eventi naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche, eventi sociopolitici, calamità naturali, incendio, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, manifestazioni, sommosse, sequestri, terrorismo, atti vandalici, frode, abuso, o sabotaggio organizzato, contaminazione da radiazioni, occupazione militare;

- qualsiasi forma di danno (patrimoniale e non) o perdita, diretta o indiretta, subita dal Cliente derivanti dal mancato utilizzo del dispositivo o causati dalla perdita dei dati in esso contenuti, (a mero titolo esemplificativo: qualsiasi danno risultante dall'impossibilità dell'uso del Dispositivo);
- malfunzionamenti o danni occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali, o comunque posti in essere in violazione di legge;
- malfunzionamenti o danni occorsi mentre il Dispositivo si trovava su veicoli speciali o macchine da lavoro quali a titolo di esempio non esaustivo: trattori, escavatori, ed in generale macchine di movimento terra, carrelli elevatori, gru; nonché su mezzi di trasporto (ciclomotori, automezzi, etc.);
- malfunzionamenti, guasti o danni che siano stati determinati da eventi fisici che nulla hanno a che vedere con la ricostruzione dei fatti e dell'evento dannoso forniti dal cliente al momento della richiesta del Servizio, con riserva del diritto di rifiutare l'erogazione del Servizio qualora venga riscontrata l'assenza di un nesso logico di causalità tra l'evento dannoso descritto dal Cliente e il danno riscontrato sul Dispositivo;
- danni al Dispositivo derivanti da contatto con liquidi o più in generale in conseguenza di ossidazione;
- qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del prodotto non è inclusa. Il Titolare è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza e comunque a porre in essere ogni comportamento atto a salvare e mettere in sicurezza i dati, file o software di cui sopra;

Il Cliente, prima di inviare il Dispositivo in assistenza, è tenuto altresì a disattivare tutte le password private e/o aziendali che possono impedire l'utilizzo del bene, compreso ogni sistema che consenta un controllo da remoto e i sistemi di crittografia. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente è tenuto a disattivare: Sistemi IOS con ID Apple attivo; sistemi IOS con Find my iPhone attivo; sistemi IOS con device sotto supervisione DEP; sistemi Android con blocco del Google account; PIN o password di accesso al prodotto, blocca schermo, TMI. La mancata ottemperanza a quanto sopra costituirà causa impeditiva alla attività di manutenzione per causa imputabile al Cliente. Nel caso in cui il Cliente non possa accedere al bene per la disattivazione delle password e gli altri sistemi di protezione sopra indicati a causa della tipologia di guasto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: schermo nero a causa della rottura, ecc.), il ripristino del Dispositivo potrà avvenire previa accettazione del relativo preventivo da parte del Cliente, ove applicabile, come attività straordinaria. Il Cliente decadrà dal diritto al Servizio qualora le riparazioni del Dispositivo fossero affidate a persone o società non autorizzate da Covercare. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal Cliente senza la preventiva autorizzazione di Covercare saranno a completo carico del Cliente.

7 - Recesso

7.1. Diritto di Rimpensamento

Il Cliente consumatore, ai sensi dell'art. 54 cod. cons., ha diritto di recedere dal contratto entro e non oltre 14 giorni dall'acquisto del Servizio dandone comunicazione a Covercare S.p.A. a mezzo PEC da inviare all'indirizzo: covercare@pec.it o raccomandata A/R da inviare a: Legnano (MI), corso Italia 25, 20025. Covercare provvederà a rimborsare quanto pagato dal Cliente consumatore a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato e/o altro mezzo di pagamento tracciabile che potrà essere concordato col Cliente. Nel caso in cui il Cliente consumatore abbia effettuato il test di diagnostica del Dispositivo e decida di esercitare il diritto di rimpensamento, gli verrà restituito l'importo pagato decurtato del costo del servizio di diagnostica usufruito, pari a 3 euro. Resta inteso che, qualora il Cliente consumatore prima della scadenza dei 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto al rimpensamento denunci un danno al dispositivo così determinando l'apertura di un ticket con le modalità sopra descritte, decadrà dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso. La denuncia del danno al Device dovrà pertanto intendersi come consapevole manifestazione della volontà di rinunciare al diritto al rimpensamento.

7.2. Recesso del Cliente

Il Cliente ha diritto di recedere dal presente Servizio liberamente e in qualsiasi momento dandone comunicazione a Covercare S.p.A. con un preavviso pari ad almeno 60 giorni a mezzo PEC da inviare all'indirizzo: covercare@pec.it o raccomandata A/R da inviare a: Legnano (MI), corso Italia 25, 20025. Una volta decorso il periodo di preavviso di 60 giorni, il recesso determinerà la cessazione del Servizio solo una volta terminato il mese in corso; pertanto il Cliente continuerà a godere del Servizio fino all'ultimo giorno del mese in cui cade il 60° giorno di preavviso e sarà tenuto a corrispondere il corrispettivo anche per tale ultima mensilità. Covercare provvederà a rimborsare al Cliente esclusivamente le mensilità non godute, detratto altresì il costo del servizio di diagnostica usufruito, pari a 3 euro. Resta inteso che, qualora il Cliente denunci un danno al dispositivo così determinando l'apertura di un ticket con le modalità sopra descritte, decadrà dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso.

8 - Inosservanza del Regolamento Cliente

Il mancato rispetto da parte del Cliente del presente Regolamento comporta l'inefficienza del Servizio, di cui sarà informato il Cliente mediante invio di comunicazione email.

9 - Validità Territoriale

Il Servizio è valido solo sul territorio italiano. Non è valido per gli eventi verificatisi sul territorio estero.

10 - Controversie, Foro e legge applicabile

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, validità/invalidità, efficacia, inadempimento, risoluzione o esecuzione delle presenti condizioni contrattuali è competente in via esclusiva il Foro di Milano, nel caso in cui il Cliente non rivesta la qualità di consumatore. Per tutto quanto non sia qui espressamente regolato, si applicano le disposizioni della legge italiana. Si specifica che il Servizio Kasko non è un prodotto assicurativo.

11 - Garanzia Legale

Il presente Servizio è differente ed aggiuntivo rispetto alla garanzia legale di conformità prevista dalla legge italiana e dal Codice del Consumo e fornita dal venditore/distributore del bene, che rimane pienamente valida ed efficace. Il Cliente consumatore è titolare dei diritti previsti dal Titolo III, Capo I del Codice del Consumo, diritti che devono ritenersi non pregiudicati dal presente Servizio. Qualora, a seguito di un intervento di riparazione/sostituzione del Device incluso nel presente Servizio, la Società venditrice o costruttrice del Dispositivo rifiutasse la riparazione dello stesso in garanzia legale per causa imputabile all'operato svolto dai tecnici incaricati da Covercare, si procederà alla riparazione del Dispositivo come previsto dalla garanzia legale e senza spese per il Cliente. Qualora il Dispositivo presentasse un vizio o difetto di conformità coperto dalla garanzia legale (e, quindi, non coperto dal presente Servizio), il Dispositivo verrà riconsegnato al Cliente senza costi per quest'ultimo e verrà preservato il diritto del Cliente ad usufruire del Servizio fino alla sua scadenza. Qualora il Dispositivo 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 diritto ad usufruire del Servizio fino al termine naturale del Servizio.

12 - Software e dati

Qualsiasi perdita di dati, file o software del Dispositivo o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del Dispositivo non sono incluse nel Servizio: il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Dispositivo prima della richiesta di assistenza. Covercare e le società incaricate dell'esecuzione del Servizio respingono qualsivoglia responsabilità in caso di perdita di dati, file o software.

13 - Condizioni particolari su proprietà industriale e intellettuale

Qualsiasi diritto della proprietà industriale e/o intellettuale afferente, derivante, collegato, o comunque connesso al Servizio erogato, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo i diritti connessi al contenuto, alla denominazione, all'oggetto, al funzionamento, ai sistemi informatici, alle piattaforme, al software, alla documentazione del Servizio, non può in alcun modo intendersi trasferito al Cliente o ad eventuali terze parti per effetto dell'esecuzione del Servizio.

Con la ricezione del presente Regolamento, il Cliente dichiara di averne preso visione e di averne accettato il contenuto in ogni sua clausola. In particolare, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c., il Cliente, previa attenta lettura di ogni clausola e rilettura di quelle del presente Regolamento di cui ai punti: 3 - Decorrenza e durata del servizio; 4 - Operatività del servizio; 6 - Esclusioni dal Servizio; 7 - recesso; 9 - validità territoriale; 10 - Controversie, Foro e legge applicabile, dichiara espressamente di ratificarle e approvarle.

Informativa Privacy

Gentile Interessato, desideriamo informarLa che "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (da ora in poi "GDPR") prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati di carattere personale come diritto fondamentale. Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR, pertanto, La informiamo che:

- CATEGORIE DI DATI: COVERCARE SPA** tratterà i suoi dati personali quali: dati anagrafici e di contatto necessari alla gestione dei rapporti commerciali e di fornitura
- FONTE DEI DATI PERSONALI:** I dati personali di cui **COVERCARE SPA** è in possesso sono raccolti direttamente presso l'interessato.
- TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI (DPO):** Il titolare del trattamento è **COVERCARE SPA Codice Fiscale, Partita I.V.A. 02427340183 Corso Italia, 20025 - Legnano (MI) contattabile** all'indirizzo e-mail info@covercare.it. Per esercitare i suoi diritti e per qualsiasi questione riguardante la privacy può scrivere al nostro Responsabile della Protezione dei dati contattabile all'indirizzo mail: dpo@covercare.it
- FINALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA:** Il trattamento dei Suoi dati ha come base giuridica il **Contratto con l'interessato o esecuzione di operazioni precontrattuali** ed è effettuato per la seguente finalità: **GESTIONE RAPPORTO COMMERCIALE DI VENDITA E/O FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI POST-VENDITA**
- DESTINATARI DEI DATI:** Nei limiti pertinenti alle finalità di trattamento indicate, i Suoi dati potranno essere comunicati a:
 - soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di Legge previste dal diritto dell'Unione Europea o da quello dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento,
 - Società e/o collaboratori nominati Responsabili dal Titolare del Trattamento o per obblighi di legge o per adempiere a vostre specifiche richieste. I Suoi dati non saranno in alcun modo oggetto di diffusione salvo i casi previsti dalla legge.
 - I Responsabili e gli Incaricati del trattamento in carica sono puntualmente individuati nella Documentazione sulla Privacy, aggiornata con cadenza periodica.
- TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO:** I dati raccolti non sono oggetto di trasferimento all'estero.
- PERIODO DI CONSERVAZIONE:** I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, GDPR) o in base alle scadenze previste dalle norme di legge. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.
- DIRITTI DELL'INTERESSATO:** L'interessato ha sempre diritto a richiedere al Titolare l'accesso ai Suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento, di richiedere la portabilità dei dati, di revocare il consenso al trattamento facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare. L'interessato può proporre reclamo anche a un'autorità di controllo.
- OBBLIGATORietà O MENO DEL CONFERIMENTO:** Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.
- MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI:** I dati personali da Lei forniti, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività del Titolare. I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art 5 par. 1 lett. F del GDPR.

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 manifestano 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 ostacolino 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