

## KASKO MOBILE BY COVERCARE

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Il presente servizio “Kasko Covercare” (di seguito “Servizio”) offerto da Covercare srl (di seguito per brevità “Covercare”) può essere acquistato ed abbinato a tutti i prodotti indicati al punto 1, successivamente e quindi non contestualmente all’acquisto dei suddetti prodotti. Il sottoscrittore del servizio “Protezione” (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 Covercare” e al punto 5 “Esclusioni dalla Protezione “Kasko Covercare”.

#### 1 – Categorie di Prodotti coperti dalla Protezione “Kasko Covercare”

La Protezione “Kasko Covercare” è offerta da Covercare al cliente finale e può essere acquistata in abbinamento alle seguenti tipologie di prodotto:

- Smartphone

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

Covercare erogherà tutte le prestazioni previste dal Servizio “Kasko Covercare” (di seguito il “Servizio”). Covercare risponderà direttamente per reclami, segnalazioni, servizi di: ritiro, riparazione e riconsegna.

#### 2 – Decorrenza e durata della Protezione “Kasko Covercare”

Le attività di assistenza telefonica e la riparazione o sostituzione in caso di danno accidentale verranno fornite al cliente a decorrere dalla data d’acquisto.

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 di pari caratteristiche o superiore, limitatamente ad 1 (uno) evento, che opererà per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di acquisto del servizio di protezione.

#### 3 – Operatività della Protezione “PROTEZIONE”

Il cliente avrà a disposizione il numero 0240701042 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 sul territorio italiano. Il ritiro avverrà di norma entro due giorni lavorativi dalla richiesta di intervento, ed il prodotto riparato e/o sostituito di pari caratteristiche o superiore 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 “Protezione” e la riparazione non sia completata entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data di richiesta di intervento, purché il cliente renda disponibile



# covercare

il terminale per il servizio, Covercare invierà al cliente un prodotto sostitutivo di pari caratteristiche o superiore.

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. I ricambi utilizzati possono essere originali o compatibili.

#### 4- Richiesta di assistenza

A seguito della richiesta di assistenza da parte del cliente, a quest'ultimo sarà fornito 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.

#### 5- Esclusioni dalla Protezione "Kasko Covercare"

La Protezione "Kasko Covercare" non è operante per malfunzionamenti o danni:

- a. causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Prodotto da parte del Titolare o di persone di cui debba rispondere legalmente;
- b. alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo, batterie);
- c. dovuti a deperimento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Prodotto;
- d. verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione e revisione;
- e. malfunzionamento causato da sovratensione elettrica
- f. del Prodotto soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
- g. di natura estetica che non siano connessi con danni coperti dal presente servizio e che non impediscono l'utilizzo del Prodotto;
- h. verificatisi a seguito di eventi naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche, eventi sociopolitici, calamità naturali, incendio, atti di guerra, insurrezioni, tumulti



# covercare

- popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo, atti vandalici, frode, abuso, o sabotaggio organizzato, contaminazione da radiazioni, occupazione militare;
- i. espressamente esclusi dal certificato di Garanzia Convenzionale rilasciato dalla casa costruttrice;
  - j. qualsiasi perdita indiretta subita, per esempio qualsiasi danno risultante dall'impossibilità dell'uso del Prodotto o qualsiasi danno o perdita risultante da un Prodotto difettoso;
  - k. occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
  - l. occorsi mentre il Prodotto si trova a disposizione di, sottoposto alla custodia di, affidato a, terzi; o su mezzi di trasporto (ciclomotori, automezzi etc);
  - m. occorsi per effetto di contatto con liquidi o più in generale ossidazione;
  - n. 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;
  - o. prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile;

La Protezione "PROTEZIONE" perderà efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal Titolare a persone o società non autorizzate da Covercare. Eventuali riparazioni effettuate senza preventiva autorizzazione di Covercare saranno a completo carico del Titolare. Qualsiasi riparazione effettuata nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento della Protezione "PROTEZIONE".

## 6 – Inosservanza del Regolamento Cliente

Il mancato rispetto da parte del Cliente delle presenti Condizioni Contrattuali comporta l'inoperatività del Servizio, di cui sarà informato il Cliente mediante invio di comunicazione e-mail.

## 7 - Metodo di pagamento

È previsto il pagamento con carta di credito in unica soluzione (annuale).

## 8 – Validità Territoriale

Il Servizio è valido solo sul territorio italiano.

## 9 – 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 "Protezione" non è un prodotto assicurativo.

## 10 – 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.

## 11 – 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 nella protezione di cui al 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.

### 1. TABELLA 1

Durata del servizio	12 mesi dalla data di acquisto
Tempi di ritiro da parte del corriere	Di norma 2 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta di assistenza. Tali tempi potrebbero essere prolungati per indisponibilità del Cliente ovvero per zone remote o disagiate.
Tempo massimo per Riparazione o sostituzione del Prodotto	14 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento. Qualora non fosse possibile procedere alla riparazione entro il predetto termine, Covercare invierà al cliente un prodotto sostituito di pari caratteristiche o superiore

Assistenza telefonica Il Cliente che ha sottoscritto una Protezione “Protezione” potrà contattare il Numero **0240701042** al fine di richiedere i servizi contemplati dalla Protezione, 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 09,00 alle 18,00, il sabato dalle 09.00 alle 14.00

### 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



# covercare

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 inducono 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](http://www.agcm.it)