

Unieuro Everyday Digital Termini e condizioni contrattuali

Il presente servizio "Unieuro Everyday Digital" (di seguito anche "Servizio") venduto da Covercare S.p.A. a socio unico (di seguito anche "Covercare") prevede la possibilità per il cliente di usufruire di licenze e servizi volti ad incrementare la sicurezza informatica dei propri dispositivi elettronici meglio specificati e dettagliati nei presenti Termini e condizioni contrattuali ("T&C"). Per poter usufruire di alcuni servizi opzionali aggiuntivi potrebbe essere richiesto un ulteriore pagamento, come meglio specificati ai successivi artt. 4 e 5.

Il Servizio potrà essere acquistato esclusivamente da clienti persone fisiche che abbiano compiuto i 16 anni di età, residenti in Italia e munite di regolare Codice Fiscale rilasciato dalle competenti Autorità italiane e che non esercitino attività di impresa o lavoro autonomo (di seguito "Cliente"). Il Cliente dichiara, inoltre, che intende utilizzare stabilmente il Servizio in Italia.

Il Servizio non ha carattere assicurativo ed è offerto dietro pagamento di un corrispettivo. Con l'acquisto del Servizio il Cliente dichiara di aver preventivamente letto e consapevolmente approvato le presenti T&C e l'Informativa privacy.

Covercare erogherà le prestazioni previste dal Servizio, anche con l'ausilio di propri partner terzi, e risponderà direttamente per reclami e segnalazioni utilizzando i contatti di cui all'art. 9.

1 – Oggetto del Servizio

Il Servizio può essere acquistato presso i punti vendita Unieuro e ha ad oggetto:

1. L'utilizzo di una licenza "Unieuro Cyber Protection" a scelta tra smartphone, tablet o PC. La licenza è nominativa e utilizzabile esclusivamente dal Cliente.
2. L'utilizzo di una licenza "Unieuro Secure", soluzione offerta in partnership con F-Secure e attivabile su un massimo di 10 dispositivi tra computer (PC o MAC), tablet o smartphone (Android e IOS).

1.1. La licenza "Unieuro Cyber Protection" dà diritto ad utilizzare.

- a) **ChatBot** dotato di intelligenza artificiale in lingua italiana, consultabile H24 e 7 giorni su 7, per ricevere supporto di primo livello e avere risposte ai quesiti più frequenti in materia di sicurezza informatica. In particolare, il ChatBot è dotato delle seguenti funzionalità:
- Analisi e-mail per spam o truffa: il ChatBot analizza il testo e l'indirizzo e-mail che il Cliente avrà cura di copiare all'interno della chat per segnalare possibili spam o tentativi di truffa. In ogni caso anche qualora il ChatBot non rilevi anomalie, il Cliente è tenuto ad osservare le buone prassi applicabili in materia e quelle comunicate dal ChatBot, (a titolo esemplificativo e non esaustivo: chiedere informazioni direttamente al mittente; verificare il contatto del mittente confrontandolo con i contatti riportati sul sito web ufficiale; non fornire dati personali o di pagamento).
 - Controllo di link ricevuti: il ChatBot verifica i link che il cliente avrà cura di copiare all'interno della chat per segnalare possibili truffe o link malevoli. In ogni caso anche qualora il ChatBot non rilevi anomalie, il Cliente è tenuto ad osservare le buone prassi applicabili in materia e quelle comunicate dal ChatBot (a titolo esemplificativo e non esaustivo: chiedere informazioni direttamente al mittente; verificare il contatto del mittente confrontandolo con i contatti riportati sul sito web ufficiale; non fornire dati personali o di pagamento).
 - Verifica della compromissione di indirizzi e-mail, login e password a seguito di una violazione dei dati avvenuta sul web.
 - Istruzioni in caso di furto di profili social o altri account: il ChatBot fornisce le istruzioni sui passaggi suggeriti in caso di furto di un profilo di social network o altri account.
 - Gestione di virus o malware: il ChatBot fornisce indicazioni sui passaggi consigliati nel caso in cui il Cliente sospetti la presenza di un virus o un artefatto all'interno del proprio dispositivo.

Si precisa che il ChatBot è uno strumento di supporto al Cliente e non sostituisce le buone prassi applicabili in materia di sicurezza informatica, non protegge da virus, malware, ransomware, phishing o da qualsiasi altra forma di attacchi informatici e non sostituisce la funzione svolta da antivirus e firewall. Il ChatBot può talvolta produrre informazioni inesatte, incomplete, fuorvianti o non corrispondenti alla realtà (c.d. **allucinazioni**).

Il ChatBot non memorizza password, né numeri di carte di credito. E' onere del Cliente astenersi dal caricare nelle chat di assistenza documenti, foto e – più in generale – dati personali che non siano strettamente necessari per l'erogazione del Servizio.

Qualora nell'utilizzo del ChatBot il Cliente fornisca dati personali di terzi soggetti, lo stesso si assume i relativi obblighi e responsabilità di legge, garantendo che tale trattamento si fonda su idonea base giuridica. Pertanto, il Cliente manleva e tiene indenne Covercare da qualsiasi responsabilità, contestazione, pretesa o richiesta di risarcimento avanzata dai suddetti terzi, nonché da eventuali danni derivanti dalla divulgazione di tali dati personali a seguito dell'utilizzo del ChatBot.

- b) **Help Desk di secondo livello** volto a offrire un supporto specifico, tecnico e personalizzato grazie all'intervento da remoto di uno specialista partner di Covercare, il quale guiderà telefonicamente il Cliente nella risoluzione della problematica di sicurezza informatica dichiarata sul proprio dispositivo.

Si precisa che nel costo del Servizio e per tutta la sua durata, è inclusa 1 (una) richiesta di intervento rivolta all'Help Desk di secondo livello per una problematica di sicurezza informatica ogni 12 mesi di utilizzo del Servizio (e quindi: 1 consulto nei primi 12 mesi, 1 consulto dal tredicesimo al ventiquattresimo mese, ecc). Le eventuali ulteriori richieste sono effettuate opzionalmente e a pagamento secondo le condizioni previste nell'art. 5.

Attività fornite dal HD2: si precisa che il HD2 non può eseguire azioni dispositive o interventi tecnici, nemmeno da remoto, bensì fornisce istruzioni dettagliate volte a guidare il cliente passo dopo passo nella risoluzione della problematica, restando in ogni caso a capo del cliente l'esecuzione materiale delle operazioni.

Il servizio di Help Desk di II livello può essere richiesto esclusivamente per: (i) Analisi di e-mail sospette (spam, truffe, phishing); (ii) Analisi potenziali Smishing (SMS phishing); (iii) Analisi potenziali Vishing (voice phishing); (iv) Analisi potenziale phishing via e-mail mobile; (v) Analisi potenziali frodi tramite WhatsApp o Telegram; (vi) Analisi notifiche push; (vii) Analisi potenziali frodi da falso supporto tecnico; (viii) Analisi richieste di potenziali falsi rimborsi o premi; (ix) Analisi di potenziale spoofing del numero di telefono; (x) Analisi di potenziali finti aggiornamenti di sistema; (xi) Analisi potenziali falsi sondaggi o test di compatibilità; (xii) Verifica app bancarie clonate; (xiii) Verifica Sim Swap Fraud; (xiv) Verifica QR Code; (xv) Verifica richieste pagamenti via link; (xvi) Verifica richieste operatori (PayPal / Stripe); (xvii) Verifica infezioni da trojan bancari (Anatsa, SharkBot, ecc.); (xviii) Verifica eventuali addebiti per abbonamenti non richiesti (WAP Billing); (xix) Supporto e indicazioni in caso di furto di profili social; (xx) Verifica eventuali investimenti-truffa via app; (xxi) Verifica compromissione di indirizzi e-mail a seguito di violazione di dati personali; (xxii) Supporto e indicazioni in caso di furto di profili social; (xxiii) Analisi e supporto per gestione di virus o malware; (xxiv) Suggerimenti in caso di violazioni delle credenziali di accesso ai propri istituti finanziari.

Tutti gli altri argomenti non elencati sono espressamente esclusi dal perimetro di intervento dell'Help Desk di secondo livello e non rientrano nel presente Servizio.

La licenza è utilizzabile scaricando l'apposita APP denominata "Unieuro Cyber Protection" (sviluppatore Covercare). Tramite app Unieuro Cyber Protection non è possibile accedere ai servizi offerti dalla licenza Unieuro Secure, per i quali è necessario scaricare l'app dedicata.

Si invita il Cliente a prendere visione dell'informativa privacy della Unieuro Cyber Protection disponibile al seguente indirizzo https://www.covercare.it/wp-content/uploads/2026/06/Unieuro-Cyber-Protection_Informativa_trattamento_dati_personali.pdf

1.2. La licenza "Unieuro Secure" offerta in partnership con F-Secure Corporation ("F-Secure"), dà diritto ad utilizzare:

- a) **Internet Security** che fornisce componenti di sicurezza per la protezione contro tutte le minacce comuni come virus, infostealer, ransomware, trojan e siti web non sicuri come siti di phishing e siti che distribuiscono malware: una soluzione che permette di proteggere 10 dispositivi tra computer (PC o MAC), tablet o smartphone (Android e IOS). Ti ricordiamo che il modulo Internet Security permette di ridurre i rischi di infezione dei tuoi dispositivi, ma il suo utilizzo non garantisce una protezione assoluta contro tutti i rischi e pericoli informatici: ti invitiamo quindi a verificare accuratamente la fonte di ogni download prima di procedere. Unieuro Secure combina i tradizionali strumenti di sicurezza per il web con le moderne tecnologie di rilevamento basate sull'intelligenza artificiale e il machine learning.
- b) **Scam Protection** che fornisce un insieme di funzionalità per la protezione della messaggistica, dello shopping online e dei siti di e-banking.
- c) **Identity Protection:** che consente di creare password sicure per ciascuno dei vostri account e archivarle su un'unica piattaforma. Non c'è limite al numero di password archiviabili e possono essere sincronizzate su tutti i dispositivi sui quali la soluzione è installata, entro il limite di 10 dispositivi (computer PC o MAC, tablet o smartphone Android e iOS). È necessario creare una password principale. Le password create nell'applicazione sono criptate, solo l'utente che possiede la password principale per accedere all'applicazione può vedere i caratteri delle proprie password.
- d) È altresì prevista una soluzione di **protezione dell'identità** che consente di monitorare 24/7 il dark web per verificare la presenza di propri dati personali pubblicati a seguito di violazioni informatiche.
- e) Una **VPN personale** che ti permette di cifrare la tua connessione e nascondere il tuo indirizzo IP sulle pagine web che visiti. La protezione contro il tracciamento impedisce agli inserzionisti di visualizzare le tue attività online e tutela la tua privacy.

La licenza è utilizzabile scaricando l'apposita APP denominata "Unieuro Secure". Tramite app Unieuro Secure non è possibile accedere ai servizi offerti dalla licenza Unieuro Cyber Protection, per i quali è necessario scaricare l'app dedicata.

Si invita il Cliente a prendere visione dell'informativa privacy di Unieuro Secure disponibile al seguente indirizzo https://www.covercare.it/wp-content/uploads/2026/06/Unieuro-Secure_Informativa_trattamento_dati_personali.pdf

Si invita il Cliente a prendere visione delle caratteristiche complete della licenza "Unieuro Secure" offerta in collaborazione con F-Secure, visualizzabili all'indirizzo web: <https://www.f-secure.com/it/total>.

Si invita altresì il Cliente a prendere visione dei termini di licenza di F-Secure disponibili all'indirizzo: <https://www.f-secure.com/it/legal/terms> e l'informativa privacy del servizio disponibile su <https://www.f-secure.com/it/legal/privacy/total>.

2. Durata del Servizio:

Il Servizio ha una durata di 24 mesi dalla data di acquisto del Servizio. Al termine è previsto il rinnovo automatico. Si ricorda che il Cliente ha la possibilità di recedere dal Servizio in qualsiasi momento con le modalità e alle condizioni previste dall'art. 8.

3 – Conclusione del contratto, attivazione e operatività del Servizio

Il contratto tra Covercare e il Cliente potrà essere sottoscritto nei soli punti vendita Unieuro abilitati alla vendita del Servizio.

Il contratto si intenderà concluso con l'avvenuto inserimento dei dati del Cliente nel sistema informatico di Covercare e la sottoscrizione del contratto mediante OTP (d'ora in avanti anche "Data di Decorrenza"). Successivamente, il Cliente riceverà due comunicazioni via e-mail contenenti:

- a) la conferma dell'attivazione del "Servizio Unieuro Cyber Protection", unitamente alle credenziali di accesso per usufruire dello stesso.
- b) La conferma dell'attivazione della licenza "F-Secure Total" unitamente alle credenziali di accesso e le istruzioni per procedere alla sua configurazione sui dispositivi.

L'operatività del Servizio e l'efficacia del contratto sono in ogni caso subordinate all'autorizzazione e positiva verifica dell'addebito diretto sul conto corrente (SDD) o all'addebito diretto mensile su carta di credito (RCC) ed al buon fine dell'incasso del pagamento del primo mese.

4 – Modalità di erogazione delle attività previste dal Servizio

4.1. Licenza "Unieuro Cyber Protection":

- a) Il Cliente potrà usufruire del Servizio Chatbot scaricando l'APP "Unieuro Cyber Protection" dal Playstore di Google o AppStore di IOS (avendo cura di scaricare l'APP che indica come sviluppatore "Covercare"), inserendo nell'apposito campo l'e-mail e la password ricevuta con la mail di attivazione della licenza.
- b) Il Cliente potrà usufruire del Servizio di Help Desk di secondo livello contattando il numero 02/40702600.

Si precisa che nel costo del Servizio e per tutta la sua durata, è inclusa 1 (una) richiesta di intervento rivolta all'Help Desk di secondo livello per una problematica di sicurezza informatica ogni 12 mesi di utilizzo del Servizio (e quindi: 1 consulto nei primi 12 mesi, 1 consulto dal tredicesimo al ventiquattresimo mese, ecc). Le eventuali ulteriori richieste sono effettuate opzionalmente e a pagamento secondo le condizioni previste nell'art. 5.

L'Help Desk di secondo livello sarà a disposizione nel seguente orario: lunedì-venerdì, dalle 09:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

4.2. Licenza Unieuro Secure:

Il Cliente potrà usufruire della licenza "Unieuro Secure" seguendo le istruzioni contenute nella mail di attivazione della licenza e installando l'APP indicata sui propri dispositivi mobili IOS e Android, nonché sui computer Windows e MAC.

Si precisa che il software potrebbero essere soggetti ad aggiornamenti o miglioramenti tecnici. Il Cliente è tenuto a installare tempestivamente gli aggiornamenti forniti dal venditore e/o licenziante: in caso di mancata installazione degli aggiornamenti da cui derivi un difetto di conformità o una problematica al software o comunque un malfunzionamento o un danno al Cliente o al device del Cliente, Covercare non potrà essere ritenuta responsabile laddove l'installazione dell'aggiornamento avrebbe impedito il verificarsi della problematica riscontrata. Qualora l'aggiornamento del software comporti delle prevedibili interruzioni di funzionamento di lunga durata, Covercare o il licenziante provvederà ad informare il Cliente con un congruo preavviso.

5 – Servizi Opzionali aggiuntivi

Di seguito viene riportato il costo relativo al servizio di Help Desk di secondo livello per ogni intervento non incluso nel costo del presente Servizio:

Servizio

Chiamata dall'Help Desk di 2° livello

Costo

FORMULA BASE: 29,99 € a richiesta di intervento. Ogni richiesta di intervento ricomprende 1 attività tra quelle indicate all'art. 1.1.b)

Il Cliente dovrà contattare il numero 02/40702600. L'operatore, verificato che il Cliente abbia diritto a richiedere il servizio opzionale di Help Desk di secondo livello, provvederà a inviare un link all'indirizzo mail fornito dal Cliente in fase di attivazione del Servizio per procedere al pagamento, che dovrà avvenire necessariamente a mezzo carta di credito. Verificato il buon esito del pagamento, il ticket sarà aperto dall'operatore e il Cliente verrà contattato dall'Help Desk di secondo livello entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket, salvo indisponibilità o mancata risposta del Cliente. In caso di mancato pagamento o di esito negativo dello stesso, il Cliente non potrà usufruire del servizio opzionale.

6 – Esclusioni dal Servizio

Il Servizio non fornisce consulenze tecniche, legali, mediche o finanziarie o consulenze di qualsivoglia genere. Chatbot è programmato per effettuare le verifiche e fornire le istruzioni precisate all'art. 1, non è in grado di risolvere tutti i tipi di problemi tecnici o informatici. L'uso del ChatBot non sostituisce contatti con professionisti qualificati in materia di sicurezza informatica. In tali casi, il Cliente potrà rivolgersi all'Help Desk di secondo livello per analizzare le possibili soluzioni alla problematica riscontrata.

Chatbot è programmato per rispondere esclusivamente a domande inerenti alla sicurezza informatica, non potendo rispondere a domande di altro tipo.

Aderendo al presente Regolamento, il Cliente si impegna ad interloquire con il ChatBot esclusivamente per gli scopi per i quali esso è messo a disposizione.

Con riferimento a Unieuro Secure, si avvisa il Cliente che trovano applicazione le limitazioni ed esclusioni previste nei termini di licenza del partner F-Secure disponibili all'indirizzo: <https://www.f-secure.com/it/legal/terms>.

È vietato un utilizzo professionale del Servizio e/o la vendita, permuta, sub-licenza o qualsivoglia forma di alienazione dei software oggetto del Servizio.

7 – Fatturazione, modalità di pagamento e inadempimento del Cliente

Ferma restando la durata del Servizio pari a 24 mesi dalla Data di Decorrenza, il pagamento del corrispettivo per la fruizione del Servizio avviene su base mensile, tramite addebito ricorrente mensile su carta di credito (RCC) oppure tramite addebito ricorrente mensile sul conto corrente (SDD), alle coordinate indicate dal Cliente al momento della conclusione del contratto. Il pagamento mensile del corrispettivo è effettuato tramite piattaforma di partner terzi.

La fatturazione del Servizio avverrà mensilmente.

L'efficacia del contratto e la conseguente operatività del Servizio è condizionata all'accettazione della richiesta di addebito ricorrente da parte dell'istituto finanziario del Cliente e subordinata altresì al buon fine del pagamento della prima mensilità.

Si precisa che il Servizio non può essere sospeso su richiesta del Cliente.

In caso di mancato pagamento anche di una sola mensilità, Covercare sospenderà l'erogazione del Servizio. Si precisa che la sospensione del Servizio non comporta la proroga della durata complessiva del Servizio, che resta comunque di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla Data di Decorrenza del Servizio. Covercare provvederà a recapitare al Cliente uno o più solleciti di pagamento inviando un link tramite il quale il Cliente potrà provvedere al saldo. Qualora entro 15 giorni dall'invio del primo sollecito di pagamento il Cliente non provveda al saldo delle rate arretrate, l'erogazione del Servizio verrà definitivamente interrotta e il Cliente non potrà più usufruire del Servizio.

8 - Recesso

8.1. Diritto di ripensamento

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto entro e non oltre 14 giorni dalla conclusione del contratto dandone comunicazione a Covercare S.p.A. chiamando o scrivendo ai recapiti indicati nella sezione "Come contattarci" al successivo art. 9. Covercare provvederà a rimborsare quanto pagato, coerentemente con quanto previsto dall'art. 52 del codice del consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206).

È onere del Cliente che esercita il diritto di ripensamento provvedere a revocare l'addebito ricorrente mensile sul conto corrente (SDD) o l'addebito ricorrente mensile su carta di credito (RCC) seguendo le indicazioni fornite dal proprio istituto bancario.

8.2. Diritto di recesso del Cliente

Il Cliente ha diritto di recedere dal presente Servizio liberamente e in qualsiasi momento dandone comunicazione a Covercare S.p.A. chiamando o scrivendo ai recapiti indicati nella sezione "Come contattarci". La data di efficacia del recesso coinciderà con la fine del periodo mensile già pagato e oggetto di ultima fatturazione ("periodo di preavviso"): tutti i pagamenti fatturati fino alla data di comunicazione del recesso dovranno essere saldati e non è previsto il rimborso delle mensilità pregresse. Il recesso determinerà la cessazione della possibilità di fruire del Servizio.

È onere del Cliente che esercita il diritto di recesso provvedere a revocare l'addebito ricorrente mensile sul conto corrente (SDD) o l'addebito ricorrente mensile su carta di credito (RCC) seguendo le indicazioni fornite dal proprio istituto bancario.

8.3. Diritto di recesso di Covercare

a) In caso di mancato pagamento delle somme dovute e/o in caso di utilizzo abusivo, professionale o contrario a correttezza e buona fede dei Servizi, Covercare potrà sospendere o recedere unilateralmente dal Contratto. In tal caso, fatto in ogni caso salvo il diritto di sospendere il Servizio, il Cliente riceverà un'email che lo informerà

della avvenuta sospensione del Servizio: se, in seguito alla ricezione di questa email non sarà regolarizzata la situazione entro 5 giorni o non saranno fornite spiegazioni soddisfacenti, Covercare recederà unilateralmente dal contratto. In tale ipotesi nessuna pretesa può vantare il Cliente sugli importi fatturati e pagati fino a tale data.

b) Inoltre Covercare si riserva il diritto di modificare o interrompere i Servizi in qualsiasi momento per motivi tecnici o operativi. Covercare comunicherà in anticipo tali modifiche o interruzioni e non sarà responsabile nei confronti del Cliente in caso di esercizio di tali diritti, fatto salvo quanto di seguito previsto.

Laddove Covercare dovesse modificare il contenuto di uno o più Servizi, il Cliente potrà sempre esercitare il diritto di recesso come previsto al precedente articolo.

Laddove Covercare dovesse interrompere l'erogazione di uno o più Servizi per il quale il Cliente ha già pagato una mensilità di abbonamento, Covercare emetterà un rimborso in favore di quest'ultimo avente ad oggetto l'ultima mensilità di abbonamento.

c) Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Covercare il trasferimento della residenza in uno stato estero o, comunque, un trasferimento all'estero tale da comportare un utilizzo stabile del servizio al di fuori del territorio italiano. La comunicazione dovrà essere effettuata ai contatti indicati nell'art. 9 – Come Contattarci. Alla ricezione di tale comunicazione, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e Covercare interromperà con effetto immediato l'erogazione dei Servizi. In assenza di tale comunicazione, si presume che il Servizio sia utilizzato stabilmente in Italia e Covercare non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti da un utilizzo stabile del Servizio al di fuori dello stato italiano effettuato in assenza di comunicazione.

9 - Come Contattarci

Il Cliente potrà contattare il nostro Servizio Clienti al n. 02/40702600 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 19,00, sabato dalle ore 09,00 alle 18,00 festivi esclusi) oppure inviare un'email a: servizioclienti@covercare.it. Al fine di agevolare la gestione della richiesta, abiti cura di indicare nella comunicazione il numero di contratto (che ti sarà comunicato via mail) e il nominativo a cui è associato.

10 – Trattamento dei dati personali

Titolare del trattamento è Covercare S.p.A. a socio unico, con sede legale in corso Italia n. 25 – 20025 Legnano (MI). Covercare tratterà i dati personali del Cliente esclusivamente per finalità di: erogazione del servizio, customer care, prevenzione delle frodi, compliance con la normativa vigente, per ricordarle via mail la prossima scadenza del Servizio, proporre eventuali opzioni di rinnovo, oppure farle conoscere prodotti o servizi analoghi a quello già acquistato. Il trattamento avverrà attraverso strumenti automatizzati e Covercare comunicherà i suoi dati esclusivamente a soggetti ai quali ha delegato lo svolgimento di attività strettamente connesse all'esecuzione del servizio – a tal fine nominati Responsabili del trattamento – oppure a Enti e/o Autorità a cui sia tenuto a comunicarli sulla base di un obbligo di legge. Il Cliente può esercitare i diritti che gli sono garantiti dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") scrivendo all'indirizzo e-mail: dpo@covercare.it.

Per ulteriori informazioni, si invita il Cliente a consultare l'informativa per il trattamento dei dati personali allegata al presente Regolamento.

E' onere del Cliente astenersi dal caricare nelle chat di assistenza documenti, foto e - più in generale - dati personali che non siano strettamente necessari per l'erogazione del Servizio. Qualora nell'utilizzo del ChatBot il Cliente fornisca dati personali di terzi soggetti, lo stesso si assume i relativi obblighi e responsabilità di legge, garantendo che tale trattamento si fonda su idonea base giuridica. Pertanto, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Covercare da qualsiasi responsabilità, contestazione, pretesa o richiesta di risarcimento avanzata dai suddetti terzi, nonché da eventuali danni derivanti dalla divulgazione di tali dati personali a seguito dell'utilizzo del ChatBot.

11 – Legge applicabile

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, si applicano le disposizioni della legge italiana.

12 – Garanzia legale

Qualora i servizi o beni digitali (licenza Unieuro Cyber Protection e licenza Unieuro Secure) presentino un difetto di conformità, non siano conformi alla loro descrizione, non rispondano all'uso dichiarato dal venditore o a cui quelle tipologie di servizi sono generalmente destinati, nonché in tutte le ipotesi coperte da garanzia legale per come definite dal codice del consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206), il consumatore può far valere i propri diritti previsti dal codice del consumo stesso rivolgendosi direttamente a Covercare, utilizzando i canali di contatto previsti nell'art. "10 – Come Contattarci".

Si precisa che Covercare applica la garanzia legale come prevista per legge a tutti i Clienti consumatori: il Cliente può prendere visione di un estratto dei diritti previsti dal codice del consumo leggendo la "Nota informativa sulla Garanzia Legale prevista dal Codice del Consumo e sui relativi diritti del consumatore" prevista di seguito.

Si precisa che la garanzia legale di conformità non copre i difetti dovuti all'incompatibilità tra l'abbonamento e il vostro ambiente digitale. Prima di qualsiasi sottoscrizione, vi invitiamo a verificare di possedere tutti i requisiti tecnici minimi necessari per beneficiare del vostro abbonamento, indicati nell'Allegato 1: requisiti tecnici dei Servizi.

A norma degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente, con l'acquisto del Servizio e la sua attivazione, previa attenta lettura di ogni clausola e rilettura di quelle del presente Regolamento Cliente di cui ai punti 1 (Oggetto del Servizio), 2. (Durata del Servizio), 3. (Conclusione del contratto, attivazione e operatività del Servizio), 4 (Modalità di erogazione delle attività previste dal Servizio), 5 (Servizi Opzionali aggiuntivi), 6. (Esclusioni), 7 (Fatturazione, modalità di pagamento e inadempimento del Cliente), 8. (Recesso), 11 (Legge applicabile) dichiara espressamente di approvarle.

Allegato 1: Requisiti tecnici dei Servizi

Requisiti minimi richiesti per installare e utilizzare i Servizi:

- **Connessione Internet:** necessaria per attivare, scaricare, installare e utilizzare le tue applicazioni e per ricevere aggiornamenti.
- **Indirizzo e-mail:** necessario per poter attivare e utilizzare il tuo Servizio.
- **Antivirus:** se un antivirus è già presente sul tuo dispositivo è indispensabile disinstallarlo se si intende procedere con l'installazione e configurazione di Unieuro Secure.

I tuoi dispositivi devono altresì soddisfare i criteri descritti di seguito:

Requisiti sui PC Windows:

- Sistema operativo: Windows 10 versione 21H2 o successiva, Windows 11, Windows su ARM64 versione 24H2 o successiva; Windows 11

- Browser: Internet Explorer® (versione 9 o superiore su Windows Vista o Windows 7, 10 o superiore su Windows 8, non supportato su Windows XP) o Mozilla Firefox® (ultime due versioni principali) o Google Chrome (ultime due versioni principali).

I sistemi Windows a 32 bit non sono supportati

La funzionalità VPN non è completamente supportata sui dispositivi ARM (ad esempio, il bypass VPN e il protocollo OpenVPN non sono supportati).

Requisiti sui MAC:

- Sistema operativo: macOS12 (Monterey) o versioni successive

- Browser: Safari (versione 4 o superiore) o Mozilla Firefox® (ultime due versioni principali) o Google Chrome (ultime due versioni principali)

Sono supportati i Mac con processori Intel o Apple Silicon.

Requisiti sui smartphone o tablet ANDROID:

- Sistema operativo: Android 11 o versioni successive

Requisiti sui smartphone o tablet iOS:

- Sistema operativo: iOS 18 o versioni successive

Covercare Spa a Socio Unico

Sede Legale in Corso Italia, 25 - 20025 Legnano (MI) - Italy | www.covercare.it

Capitale Sociale: Euro 100.000 | C.F. P.I.V.A. e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: N° 02427340183 | R.E.A. di Milano: 1995374

Soggetta a Direzione e Coordinamento di Unieuro Spa, Palazzo Hercolani – Via Piero Maroncelli, 10 – 47121 Forlì (FC), C.F. P.I.V.A.: 00876320409

- Accesso al download: accesso all'App Store italiano e avere un account che consenta il download delle applicazioni.

I dispositivi Doro e Chromebook non sono supportati

Si invita in ogni caso a consultare i requisiti di sistema aggiornati e presenti sul sito https://help.f-secure.com/product.html#home/total-android/latest/it/concept_13BD6B171A434F1C83758688C2A39884-latest-it

Allegato 2 - Nota informativa sulla Garanzia Legale prevista dal Codice del Consumo e sui relativi diritti del consumatore

Si precisa che la presente nota informativa ha il solo scopo di informare il consumatore sui principi e diritti essenziali sanciti dal Codice del Consumo, senza pretesa di esaustività. Si consiglia in ogni caso di consultare le disposizioni previste in materia dal D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e la pagina web messa a disposizione dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy al seguente link: <https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/diritti-del-consumatore>

- 1) Che cos'è la garanzia legale** La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, artt. 128 e seguenti) e tutela il consumatore in caso acquisto di beni (anche digitali) che presentano difetti originari, che non sono conformi 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, anche se diverso dal produttore o licenziante.
- 3) Contenuto della garanzia legale** In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del bene digitale, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso. Se il ripristino di conformità non è possibile o eccessivamente oneroso, il consumatore ha comunque diritto, in via sussidiaria, ad una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.
- 4) Durata della garanzia legale** La garanzia legale è efficace per i vizi che si manifestino entro 2 anni dalla consegna del bene. 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 12 mesi dalla data di consegna del bene, si presume che il malfunzionamento sia dovuto a un vizio di conformità già esistente a quella data.
Nel caso di beni con elementi digitali, quando il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo, il venditore è responsabile anche per qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che si verifica o si manifesta entro due anni dal momento della consegna dei beni con elementi digitali. Se il contratto prevede una fornitura continuativa per più di due anni, il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che si verifica o si manifesta nel periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto di vendita.
- 5) Obblighi del venditore** Il venditore deve: (i) verificare se il malfunzionamento del bene dipenda o meno da un difetto di conformità o sia comunque coperto da garanzia legale; (ii) effettuare il ripristino di conformità 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; (iii) in caso di beni o servizi digitali, deve tenere informato il consumatore e fornirgli gli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità di tali beni;
- 6) Obblighi del consumatore:** il consumatore deve: (i) conservare la prova di acquisto (ricevuta fiscale, fattura o scontrino, di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo); (ii) in caso di beni o servizi digitali, provvedere a installare entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti dal venditore e/o licenziante: in caso di mancata installazione degli aggiornamenti, il venditore non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dal mancato aggiornamento.
- 7) Rapporto tra garanzia legale, garanzie convenzionali e servizi di assistenza aggiuntivi** Le garanzie convenzionali, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal venditore, 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.

Allegato 3 - Informativa sui sistemi di intelligenza artificiale utilizzati dal ChatBot:

Sistema di IA utilizzato:

Nome del modello: Claude 4.5 Sonnet
Versione specifica: claude-4-5-sonnet-20250929
Data di rilascio: 29 settembre 2025
Sviluppatore: Anthropic PBC (Public Benefit Corporation)
Tipo di sistema: Large Language Model (LLM) generativo basato su architettura transformer

Descrizione tecnica: Modello di intelligenza artificiale conversazionale di tipo generativo Addestrato per generare risposte testuali in linguaggio naturale Specializzato in analisi, ragionamento e assistenza su tematiche tecniche inclusa la cybersecurity

Accesso e utilizzo: Accesso tramite API di Anthropic Il modello elabora le richieste degli utenti e genera risposte contestuali Non memorizza le conversazioni tra le sessioni (stateless)

Limitazioni e disclaimer: Non sostituisce consulenza professionale specialistica. Le risposte devono essere verificate per contesti critici di sicurezza

Riferimenti ufficiali:

Documentazione API: <https://docs.anthropic.com>
Privacy e termini: <https://www.anthropic.com/legal>