

## Servizio in Inclusione Red Care Screen Protection

Il presente servizio "SCREEN PROTECTION", offerto da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità "Vodafone") è un servizio incluso in caso di attivazione di un'offerta Unlimited Ultra in caso contestualmente all'acquisto di un'offerta smartphone a rate tra quelli indicati come rientranti nell'iniziativa (di seguito "l'Offerta"). L'acquisto dello smartphone a rate dovrà essere contestuale o entro 30 giorni dall'attivazione dell'Offerta. Il Cliente con attivo il servizio "SCREEN PROTECTION" 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 SCREEN PROTECTION" e al punto 5 "Esclusioni dalla Protezione SCREEN PROTECTION".

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 SCREEN PROTECTION**

La Protezione SCREEN PROTECTION è offerta da Vodafone al cliente finale in inclusione alla sottoscrizione dell'Offerta effettuata presso uno dei rivenditori di Vodafone

Vodafone nell'erogare tutte le prestazioni previste dal Servizio SCREEN PROTECTION (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 SCREEN PROTECTION**

Le attività di assistenza telefonica e la riparazione in caso di danno accidentale verranno fornite al cliente a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'Offerta.

La registrazione del Servizio sarà contestuale ed inclusa con la sottoscrizione del piano Vodafone TNP ULTRA.

Il Servizio è valido esclusivamente per il prodotto avente l'IMEI registrato in fase di sottoscrizione del piano Vodafone UNLIMITED ULTRA salvo sostituzioni dovuti a procedura D.O.A. per il quale verrà considerato l'IMEI del telefono in sostituzione (la procedura D.O.A. è di competenza Vodafone).

Il presente Servizio prevede l'attività di riparazione con componenti originali o equivalenti limitatamente ad 1 (uno) evento ogni 12 mesi.

La durata complessiva del servizio Screen Protection è di 24 mesi.

Al fine di richiedere ed ottenere le prestazioni del Servizio, il cliente sarà tenuto a conservare, e dietro apposita richiesta esibire, il documento comprovante la sottoscrizione dell'Offerta indicante l'IMEI oggetto del servizio incluso SCREEN PROTECTION.

### **3 – Operatività del servizio SCREEN PROTECTION**

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 di norma entro un giorno lavorativo dalla richiesta di intervento, ed il prodotto riparato 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 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**

Powered by



COVERCARE



**vodafone**

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 dell'imballo copia del documento comprovante la sottoscrizione dell'Offerta indicante l'IMEI oggetto del servizio incluso SCREEN PROTECTION.

#### **5- Esclusioni dal servizio SCREEN PROTECTION – Riparazione schermo**

Il servizio SCREEN PROTECTION 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 pulitura, 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 rovinata
- f. danni economici derivanti dal mancato utilizzo del prodotto ovvero danni economici causati dalla perdita dei dati in esso con tenuti
- 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 SCREEN PROTECTION 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 SCREEN PROTECTION.
- l. recesso dall'Offerta, passaggio ad altro operatore o passaggio ad un'offerta Vodafone avente costo mensile inferiore.

#### **6- Limitazioni del servizio SCREEN PROTECTION – Riparazione schermo**

Il servizio SCREEN PROTECTION – 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- Danni addizionali alla Rottura schermo**

Nel caso in cui vengano rilevati danni ulteriori alla rottura dello schermo che possano pregiudicare le capacità funzionali del device gli stessi verranno comunicati al cliente via e-mail con relativo preventivo che se accettato (e pagato tramite paypal o c.d.c.) darà seguito alla riparazione. Nel caso in cui il preventivo non venga accettato il device sarà reso al cliente non riparato. Nel caso di Cliente con P.iva qualora venga accettato il preventivo di riparazione Covercare raccoglierà da quest'ultimo i dati necessari alla produzione della fattura elettronica.

#### **8- Inosservanza delle Condizioni contrattuali**

Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente Condizioni contrattuali comporterà la mancata operatività del servizio SCREEN PROTECTION.

Powered by



COVERCARE



### **9- Validità territoriale**

Il servizio SCREEN PROTECTION è valido solo per gli eventi verificatisi sul territorio Italiano.

### **10- Rinvio alle norme di legge**

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

### **11-Registrazione e attivazione del servizio**

A seguito della sottoscrizione dell'Offerta il servizio SCREEN PROTECTION sarà attivato in inclusione senza costi aggiuntivi.

### **12-Garanzia legale**

A seguito di un intervento di riparazione 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.

### **13 – 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;

Powered by



COVERCARE

**TABELLA 1**

Durata del servizio	24 mesi dalla data di sottoscrizione dell'Offerta 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 o per aree remote.
Tempo massimo per Riparazione o sostituzione del Prodotto	7 giorni lavorativi dalla data di presa corriere al primo tentativo di riconsegna presso l'indirizzo indicato dal Cliente.
Assistenza telefonica	Il Cliente che ha sottoscritto una Protezione SCREEN PROTECTION potrà contattare il Numero verde gratuito <b>800 688 833</b> al fine di richiedere i servizi contemplati dalla Protezione SCREEN PROTECTION, 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](http://www.agcm.it)
- 9)**