



## Regolamento KASKO Full

Il presente servizio **“KASKO Full”**, offerto da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità “Vodafone”) è un servizio incluso in caso di attivazione di un’offerta Red Unlimited Black 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 **“KASKO Full”** (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 Full”** e al punto 5 **“Esclusioni dalla Protezione KASKO Full”**.

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

### **1 – Categorie di prodotti coperti dalla protezione KASKO Full**

La Protezione KASKO Full è offerta da Vodafone al Cliente in inclusione alla sottoscrizione dell’Offerta Vodafone effettuata presso uno dei rivenditori di Vodafone.

Vodafone nell’erogare tutte le prestazioni previste dal Servizio KASKO Full (di seguito il “Servizio”) si avvarrà dell’azienda partner Covercare Srl (di seguito “Covercare”).

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

### **2 – Decorrenza e durata del servizio KASKO Full**

Le attività di assistenza telefonica e la riparazione o sostituzione in caso di danno accidentale verranno fornite al Cliente a decorrere dalla data di sottoscrizione dell’Offerta Vodafone.

La registrazione del Servizio sarà contestuale ed inclusa con la sottoscrizione dell’Offerta.

Il Servizio è valido esclusivamente per il prodotto avente l’IMEI registrato in fase di sottoscrizione dell’Offerta 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 KASKO Full 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 Vodafone indicante l’IMEI oggetto del servizio incluso KASKO full.

### **3 – Operatività del servizio KASKO Full**

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 il malfunzionamento e/o il danno risultì gestibile nei termini del Servizio KASKO Full la riparazione non sia completata entro 5 gg lavorativi dal ritiro al primo tentativo di consegna al netto delle eventuali non conformità (le eventuali sostituzioni non garantiscono lo stesso colore) Covercare invierà al Cliente un prodotto sostitutivo rigenerato o nuovo. Entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto Covercare comunicherà al Cliente a mezzo email o tramite telefonata il rifiuto al Servizio qualora venga accertato che il malfunzionamento o danno non sia per una delle cause coperte dal Servizio (vedi cause di esclusione all’art. 5 che segue).

Alla data di invio del prodotto sostitutivo, il Servizio dovrà intendersi non più operativo. Alla data di invio del prodotto sostitutivo la proprietà del prodotto guasto si trasferirà automaticamente in capo a Covercare che provvederà all’eventuale smaltimento/riciclaggio/riutilizzo, in conformità alla normativa vigente del



prodotto medesimo. La comunicazione al Cliente della sostituzione determina a tutti gli effetti il trasferimento della proprietà del prodotto a favore di Covercare. In nessun caso sarà possibile la restituzione del prodotto guasto al Cliente. Qualora a seguito della riparazione conseguente un danno accidentale che rientra nel Servizio

Qualora a seguito della riparazione conseguente un danno accidentale che rientra nel Servizio, il costruttore o il venditore del bene dovesse rifiutare la gestione di una riparazione nei termini della garanzia legale per un motivo imputabile all'intervento di riparazione nell'ambito del Servizio, Covercare si farà carico di riparare il prodotto senza alcun costo per il Cliente.

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

#### **4 - Richiesta di assistenza**

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

#### **5 – Esclusioni dal servizio KASKO Full**

Il servizio KASKO Full 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 rovinate
- f. danni economici derivanti dal mancato utilizzo del prodotto ovvero danni economici causati dalla perdita dei dati in esso contenuti
- g. per malfunzionamenti o danni occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali
- h. per malfunzionamenti o danni occorsi mentre il prodotto si trovava su veicoli speciali o macchine di lavoro quali a titolo di esempio non esaustivo: trattori, escavatori, ed in generale macchine di movimento terra, carrelli elevatori, gru
- i. Per danni che provocano una evidente rottura fisica non giustificata dall'evento stesso, quale a titolo di esempio: una perforazione a seguito di una caduta
- j. per prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile
- k. Il servizio KASKO Full 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 comporrà prolungamento della Protezione KASKO Full
- g. recesso dall'Offerta, passaggio ad altro operatore o passaggio ad un'offerta Vodafone avente costo mensile inferiore.



**6– Inosservanza delle Condizioni contrattuali**

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

**7 – Validità territoriale**

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



#### **8 – Rinvio alle norme di legge**

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

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

A seguito della sottoscrizione dell'Offerta Vodafone il servizio KASKO Full incluso sarà attivato senza costi aggiuntivi.

#### **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 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.