



Nominativo _____	Indirizzo _____
Città _____	Email _____
Cellulare _____	
Marca _____	Modello _____
Imei _____	N°Kasko _____
Data Attivazione Servizi Kasko ____ / ____ / ____	

- Per usufruire dei servizi dovrai conservare lo scontrino o la fattura di acquisto del dispositivo
- Per richiedere assistenza nei casi previsti chiama gratuitamente il numero verde **800 688 833**

Powered by



COVERCARE



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 Infinito Black Edition in caso contestualmente all’acquisto di un’offerta smartphone a rate tra quelli indicati come rientranti nell’iniziativa (di seguito “**I’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 finale 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 12 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 risulti gestibile nei termini del Servizio KASKO Full e la riparazione non sia completata entro 5gg 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’

Powered by



COVERCARE



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 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 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 comporterà prolungamento della Protezione KASKO Full
- l. 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.

Powered by



COVERCARE



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.

Powered by



COVERCARE



TABELLA 1

Durata del servizio	12 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 Kasko Full potrà contattare il Numero verde gratuito 800 688 833 al fine di richiedere i servizi contemplati dalla Protezione Kasko Full 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 pos- sono 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