

ALLEGATO TECNICO

RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA ATTIVA CARE MAC

1. Assistenza ATTIVA CARE MAC

1.1 L'efficacia dell'Assistenza ATTIVA CARE MAC è circoscritta agli eventi verificatisi sul territorio italiano.

1.2 Relativamente al servizio ATTIVA CARE MAC, l'Utilizzatore potrà scegliere tra 4 differenti profili, i cui contenuti sono descritti nel seguente allegato.

1.3 L'Assistenza ATTIVA CARE MAC consiste nella riparazione del bene che presenti malfunzionamenti tecnici accertati da un esperto di settore e non rientrino nelle casistiche riportate al punto 1.8

1.4 Profili di assistenza

PROFILO ATTIVA CARE MAC 24 MESI

Prevede i seguenti livelli di assistenza:

- Gestione Garanzia Legale con eventi illimitati
- Gestione dell'Estensione della Garanzia Legale
- Trasporti assicurati con copertura FULL RISK
- Servizi di Back Office e di Help Desk online 7/7
- Web Tool dedicato e personalizzabile per la gestione degli eventi
- Reportistica dedicata per le attività di assistenza
- Copertura Nazionale del servizio, isole comprese
- Riparazioni effettuate soltanto presso i CAT Ufficiali Apple per il mantenimento della garanzia legale dopo la riparazione
- Possibilità di consegna e ritiro presso il domicilio del cliente, anche in modo differenziato
- Pick up & Return
- Real time Tracking
- Gestione eventi danni (LCD, Tastiera, Batteria):
massimo 1 (uno) intervento sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio.

Si precisa che il profilo Kaskomobile MAC 24 NON prevede sostituzione del device in caso di furto.

PROFILO ATTIVA CARE MAC 24 MESI CON FRANCHIGIA

Prevede i seguenti livelli di assistenza:

- Gestione Garanzia Legale con eventi illimitati

- Gestione dell'Estensione della Garanzia Legale
- Trasporti assicurati con copertura FULL RISK
- Servizi di Back Office e di Help Desk online 7/7
- Web Tool dedicato e personalizzabile per la gestione degli eventi
- Reportistica dedicata per le attività di assistenza
- Copertura Nazionale del servizio, isole comprese
- Riparazioni effettuate soltanto presso i CAT Ufficiali Apple per il mantenimento della garanzia legale dopo la riparazione
- Possibilità di consegna e ritiro presso il domicilio del cliente, anche in modo differenziato
- Pick up & Return
- Real time Tracking
- Gestione eventi danni (LCD, Tastiera, Batteria e altri componenti interni), con franchigia:
massimo 1 (uno) intervento sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio.

Si precisa che il profilo Kaskomobile MAC 24 FRANCHIGIA NON prevede la sostituzione del device in caso di furto.

L'importo del contributo per danno è indicato nella "Tabella 1 – Contributo per servizio Attiva Care con Franchigia".

PROFILO ATTIVA CARE MAC 36 MESI

- Gestione Garanzia Legale con eventi illimitati
- Gestione dell'Estensione della Garanzia Legale
- Trasporti assicurati con copertura FULL RISK
- Servizi di Back Office e di Help Desk online 7/7
- Web Tool dedicato e personalizzabile per la gestione degli eventi
- Reportistica dedicata per le attività di assistenza
- Copertura Nazionale del servizio, isole comprese
- Riparazioni effettuate soltanto presso i CAT Ufficiali Apple per il mantenimento della garanzia legale dopo la riparazione
- Possibilità di consegna e ritiro presso il domicilio del cliente, anche in modo differenziato
- Pick up & Return
- Real time Tracking
- Gestione eventi danni (LCD, Tastiera, Batteria e altri componenti interni):
massimo 2 (due) intervento sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio.

Si precisa che il profilo Kaskomobile MAC 36 NON prevede la sostituzione del device in caso di furto.

PROFILO ATTIVA CARE MAC 36 MESI FRANCHIGIA

- Gestione Garanzia Legale con eventi illimitati

- Gestione dell'Estensione della Garanzia Legale
- Trasporti assicurati con copertura FULL RISK
- Servizi di Back Office e di Help Desk online 7/7
- Web Tool dedicato e personalizzabile per la gestione degli eventi
- Reportistica dedicata per le attività di assistenza
- Copertura Nazionale del servizio, isole comprese
- Riparazioni effettuate soltanto presso i CAT Ufficiali Apple per il mantenimento della garanzia legale dopo la riparazione
- Possibilità di consegna e ritiro presso il domicilio del cliente, anche in modo differenziato
- Pick up & Return
- Real time Tracking
- Gestione eventi danni (LCD, Tastiera, Batteria e altri componenti interni), con franchigia:
massimo 2 (due) intervento sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio.

prevede la sostituzione del device in caso di furto.

L'importo del contributo per danno è indicato nella "Tabella 1 – Contributo per servizio Attiva Care con Franchigia".

1.5 Device coperti dal servizio

Il servizio ATTIVA CARE MAC è valido esclusivamente per il Bene per il quale è stato attivato, indicato all'interno della e-mail di conferma di attivazione del servizio.

1.6 Specifiche del servizio PICK & RETURN:

In seguito alla richiesta di assistenza pervenuta al fornitore del servizio STOP RIPARO SRL, quest'ultima provvederà ad inviare un corriere espresso entro 1 giorno lavorativo, a partire dalla data di accettazione della richiesta di assistenza, per ritirare il bene guasto o danneggiato presso il domicilio dell'Utilizzatore. Il Bene verrà riparato entro 10 gg (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della merce (per casistiche particolari, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ricambi obsoleti o indisponibili, saranno necessari fino a 30 giorni lavorativi) e verrà successivamente recapitato al domicilio dell'Utilizzatore.

STOP RIPARO SRL provvederà direttamente o attraverso terzi dalla stessa incaricati ad effettuare le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il danno e/o il malfunzionamento e/o difetto di fabbricazione segnalato.

Entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi dal ritiro del Bene al domicilio dell'Utilizzatore, STOP RIPARO SRL comunicherà all'Utilizzatore: il rifiuto alla riparazione o sostituzione qualora venga accertato che il malfunzionamento o il danno non sia tra quelli coperti dal presente Contratto di Assistenza.

1.7 Il Cliente non può modificare i Beni, né aggiungere o rimuovere alcun elemento tecnico, apparato o macchina agli stessi.

1.8 Esclusioni di responsabilità del fornitore del servizio di Assistenza ATTIVA CARE MAC

Il fornitore non sarà tenuto a svolgere i Servizio di Assistenza in caso di:

1. tipologie di Beni diverse da quelle previste dal presente Contratto di Assistenza;
2. disfunzioni o danneggiamenti 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 Bene; per normale usura e funzionamento, le cui parti necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo, batterie);
3. disfunzioni o danneggiamenti causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Bene da parte del Titolare o di persone di cui debba rispondere legalmente;
4. Bene soggetto a una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
5. ai pannelli LCD con meno di 5 pixel interi bruciati o limitatamente a 3 nel caso in cui siano contigui;
6. danni di natura estetica che non compromettano o limitino l'utilizzo ordinario del Bene.
7. qualsiasi perdita indiretta subita, per esempio qualsiasi danno risultante dall'impossibilità dell'uso del Bene o qualsiasi danno o perdita risultante da un Bene difettoso;
8. malfunzionamenti o danni occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
9. malfunzionamenti o danni occorsi mentre il Bene si trovava su mezzi di trasporto (cicli, ciclomotori, veicoli, automezzi etc.); o danni provocati da mezzi di trasporto o veicoli speciali (automobili, trattori, escavatori, muletto, ciclomotori, cicli);
10. disfunzioni o danneggiamenti che provocano la rottura fisica della scheda elettronica del device quali ad esempio piegamenti, perforazioni, tagli della stessa;
11. qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del Bene non è inclusa. Il Titolare è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Bene prima della richiesta di assistenza;
12. prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile.
13. Il servizio ATTIVA CARE MAC perderà efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal Titolare a persone o società non autorizzate da Stop Riparo Srl. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal Titolare senza preventiva autorizzazione di Stop Riparo Srl saranno a completo carico del Titolare. Qualsiasi riparazione effettuata nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento dell'assistenza ATTIVA CARE PLUS.

14. disfunzioni o danneggiamenti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione, revisione, collaudo, taratura e programmazione o collegamento di accessori o cavi di alimentazione.
15. disfunzioni o danneggiamenti verificatisi a seguito di eventi sociopolitici, incendio, furto, scippo e rapina, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo o sabotaggio organizzato, occupazione militare;
16. disfunzioni o danneggiamenti causati da eventi e calamità naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzionivulcaniche;
17. disfunzioni o danneggiamenti dovuti a virus e più in generale problemi al malfunzionamento del software in dotazione o installato successivamente all'acquisto del Bene;
18. guasti, difetti, malfunzionamenti espressamente esclusi dal certificato di Garanzia Convenzionale rilasciato dalla casacostruttrice.

1.9 I costi e gli oneri non coperti dal contratto di assistenza saranno interamente a carico dell'Utilizzatore e specificamente addebitati dalla Stop Riparo SRL.

2.0 Il Cliente dovrà provvedere al back-up e al salvataggio dei dati contenuti nel dispositivo prima della consegna al corriere incaricato da Stop Riparo Srl. 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 quindi tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio prodotto prima della richiesta di assistenza; Stop Riparo S.r.l. non è responsabile di nessun danno, compresi i danni economici derivanti dal mancato utilizzo del prodotto e danni economici causati dalla perdita dei dati in esso contenuti.

Qualora il prodotto venga ugualmente ritirato senza la previa disattivazione di tali funzioni, Stop Riparo S.r.l. e il centro tecnico a tale scopo incaricato, declinano sin da ora ogni responsabilità per l'eventuale mancata riparazione dovuta alle suddette cause e/o per il conseguente allungamento dei tempi di gestione (ossia a causa della riconsegna del PRODOTTO al CLIENTE ai fini della disattivazione di tali funzioni).

2.1 Obbligo di segnalazione in caso di danno

Al verificarsi di un danno al bene sotto contratto, il Cliente deve darne comunicazione al fornitore dei servizi entro 2 giorni dall'evento, o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, inviando indicazione di data, ora e luogo, causa dell'evento e riferimenti dettagliati dei Beni coinvolti, esclusivamente ad uno dei seguenti recapiti:

- sito web del fornitore del servizio <https://www.attiva.helpee.it/assistenza> (attraverso la funzione dedicata)
- mail: clienti@kaskomobile.it

Il fornitore del servizio non prenderà in gestione comunicazioni inviate a recapiti diversi da quelli indicati e trasmesse oltre il termine di cui sopra.

Il Cliente è tenuto a conservare le tracce ed i residui dei Beni oggetto di danneggiamento e delle parti sostituite, effettuandone anche riprese fotografiche o similari, fino a conclusione della gestione della pratica e sarà tenuto a fornire tempestivamente al fornitore dei servizi l'eventuale documentazione integrativa richiesta per la gestione della pratica, quale ad esempio, materiale probante l'evento e quant'altro richiesto.

Tabella 1 – Contributo per servizio “Attiva Care con Franchigia”

Nella seguente tabella è indicato il contributo che andrà versato dal cliente per gestione di incident in caso di danno accidentale per il servizio “Attiva Care con Franchigia”.

Il costo è da intendersi IVA esclusa.

Modello	Contributo Gestione Incident
Apple 13-inch MacBook Air M2	200,00 €
Apple 13-inch MacBook Air M4	250,00 €
Apple 14-inch MacBook Pro M4 Max	350,00 €
Apple 14-inch MacBook Pro M4 Pro	350,00 €
Apple 15-inch MacBook Air M4	250,00 €
Apple 15-inch MacBook Air M4	350,00 €
Apple 16-inch MacBook Pro M4 Max	350,00 €
Apple 16-inch MacBook Pro M4 Pro	350,00 €
Apple 24-inch iMac Retina 4.5K display M4 512GB	350,00 €
Apple 24-inch iMac Retina 4.5K display M4 256GB	250,00 €
Apple 24-inch iMac Retina 4.5K display, Nano-texture glass M4	350,00 €
Apple Mac mini M4 Pro	250,00 €
Apple Mac mini M4 RAM 16GB	200,00 €
Apple Mac mini M4 RAM 24GB	250,00 €
Apple Mac Studio M3 Ultra	350,00 €
Apple Mac Studio M4 Max	350,00 €