

ALLEGATO TECNICO CLIENTE

RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA ATTIVA CARE IPHONE E IPAD

1. Assistenza ATTIVA CARE - IPHONE E IPAD

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

1.2 Relativamente al servizio ATTIVA CARE IPHONE E IPAD, l'Utilizzatore potrà scegliere tra 2 differenti profili, i cui contenuti sono descritti nel seguente allegato.

1.3 L'Assistenza ATTIVA CARE IPHONE E IPAD consiste nella riparazione del bene che presenti malfunzionamenti tecnici accertati da un esperto di settore e non rientrino nelle casistiche riportate ai punti 1.8 e 2.0

1.4 Profili di assistenza:

PROFILO ATTIVA CARE IPHONE E IPAD 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
- Advanced Swap
- Real time Tracking
- Scorta calda dedicata
- Gestione eventi danni accidentali:
massimo 1 (uno) intervento sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio
- **Esclusivamente per il servizio "Attiva Care con Fr Furto":** Gestione sostituzione device per continuità del servizio in caso di furto:
massimo 1 (uno) sulla durata contrattuale, con franchigia, a partire dall'attivazione del servizio. L'importo del contributo per modello è indicato nella "Tabella 1"

PROFILO ATTIVA CARE IPHONE E IPAD 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
- Advanced Swap
- Real time Tracking
- Scorta calda dedicata
- Gestione eventi danni accidentali:
massimo 2 (due) interventi sulla durata contrattuale, a partire dall'attivazione del servizio
- **Esclusivamente per il servizio "Attiva Care con Fr Furto"**: Gestione sostituzione device per continuità del servizio in caso di furto:
massimo 1 (uno) sulla durata contrattuale, con franchigia, a partire dall'attivazione del servizio. L'importo del contributo per modello è indicato nella "Tabella 1 – Contributo per servizio Attiva Care con Fr Furto"

1.5 Device coperti dal servizio

Il servizio ATTIVA CARE IPHONE E IPAD 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 ADVANCED SWAP:

Il servizio di advanced swap prevede la consegna del dispositivo sostitutivo entro 1 gg lavorativo, a partire dalla data di accettazione della richiesta, nuovo o rigenerato, ed il contestuale ritiro del dispositivo guasto.

Nell'ipotesi di mancato ritiro del device contestualmente alla consegna di quello sostitutivo, il cliente avrà un termine di 3gg lavorativi per la consegna del dispositivo guasto e, qualora questo non dovesse avvenire entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla comunicazione di consegna, il CLIENTE si impegna a corrispondere a Stop Riparo S.r.l. il valore del dispositivo NON riconsegnato. Tale valore verrà individuato attraverso i listini ufficiali dei produttori.

Il servizio di sostituzione per swap in Advance determina a tutti gli effetti il trasferimento della proprietà del prodotto guasto a favore di Stop Riparo S.r.l.

In nessun caso sarà possibile la restituzione del prodotto guasto al CLIENTE. La sostituzione del dispositivo non incide sulle condizioni, le modalità ed i termini previsti per l'IMEI originario e non avrà effetto novativo del Servizio. Pertanto, i precedenti interventi di assistenza di cui il CLIENTE ha già usufruito con l'IMEI originario saranno conteggiati (anche ai fini della sussistenza o meno del diritto all'assistenza) nelle eventuali successive richieste.

1.7 Operatività del servizio Advanced swap

In seguito alla richiesta di Assistenza trasmessa dal cliente – sul portale web messo a disposizione dal Fornitore, dovranno essere rispettate le seguenti tempistiche in ordine cronologico:

- entro 1 (un) giorno lavorativo dovrà essere comunicata al cliente l'accettazione della richiesta di Assistenza;
- entro 1 (un) giorno lavorativo dall'accettazione della richiesta di Assistenza, invio del dispositivo sostitutivo con ritiro contestuale del dispositivo guasto. Qualora il dispositivo guasto non sia ritirato contestualmente, il cliente dovrà consegnare il dispositivo guasto entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna del bene.

1.8 Delimitazioni del servizio di assistenza “furto” (incluso esclusivamente nel servizio “Attiva Care con Fr Furto”

Restano espressamente esclusi dal Servizio opzionale di assistenza “Furto”, qualora espressamente attivato a seguito di richiesta da parte del CLIENTE, le seguenti ipotesi:

- a. lo smarrimento o la dimenticanza del prodotto;
- b. il furto causato da negligenza del cliente, la sottrazione da abbigliamento e vestiti non indossati dallo stesso al momento del sinistro, sottrazione da borse e bagagli in genere portati o meno dal cliente;
- c. il furto degli accessori e dei beni di consumo (caricabatteria, batterie, Kit viva voce, auricolare ed in generale tutti gli accessori connessi al prodotto) ;
- d. Il furto avvenuto all'interno di un autoveicolo o altro mezzo di trasporto ad eccezione della sola ipotesi di furto all'interno di autoveicolo chiuso a chiave e situato in un parcheggio regolarmente custodito di cui si possa provare la sosta attraverso lo scontrino del posteggio presso cui è stato lasciato o in rimessa presso un garage privato.

Resta inoltre espressamente esclusa la consegna di un device sostitutivo in caso di incidenti in seguito a furto, senza il previo pagamento del relativo contributo.

1.9 Obbligo di segnalazione e denuncia in caso di danni o furto:

Al verificarsi di un danno o furto ai Beni, 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 copia, in caso di furto, della denuncia sporta alle competenti Autorità con indicazione di data, ora e luogo, causa presunta dell'evento e riferimenti dettagliati dei Beni coinvolti (quali: numero seriale e/o il riferimento del contratto di locazione) esclusivamente ad uno dei seguenti recapiti:

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

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

In caso di furto o rapina o di danneggiamento presumibilmente doloso la comunicazione dovrà essere accompagnata dalla copia della denuncia sporta alle competenti Autorità nella quale sia indicata data, ora e luogo, la causa presunta dell'evento e i riferimenti dettagliati dei Beni coinvolti (quali: numero seriale e/o riferimento del contratto di locazione).

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 da parte della Locatore e sarà tenuto a fornire tempestivamente al Locatore l'eventuale documentazione integrativa richiesta per la gestione della pratica, quale ad esempio, materiale probante l'evento e quant'altro richiesto dal Locatore.

In caso di furto di Smartphone e/o Tablet, il Cliente dovrà adoperarsi tempestivamente per bloccare l'uso attraverso il blocco del codice IMEI (c.d. blocco IMEI), inviando copia della ricevuta attestante il blocco del codice IMEI rilasciata dall'operatore telefonico per la richiesta di blocco unitamente alla comunicazione di denuncia di cui al precedente punto 9.1

Qualora venisse ritrovato o identificato il prodotto, il cliente è tenuto a informare Stop Riparo S.r.l. e le autorità presso cui ha effettuato la denuncia, per iscritto immediatamente dopo averne preso conoscenza. Qualora il cliente recuperi il possesso del prodotto dopo l'avvenuta sostituzione, se prevista, è tenuto a mettere a disposizione il dispositivo recuperato oggetto di contratto di assistenza; contestualmente è tenuto a trasferirne il possesso, la proprietà e tutti gli altri diritti legati a tale apparecchio. È tenuto ad esercitare questo diritto discrezionale entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento di una richiesta scritta da parte di Stop Riparo S.r.l.; trascorso tale termine senza riscontro, il diritto discrezionale passa a Stop Riparo S.r.l.

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

2.1 Esclusioni di responsabilità del fornitore del servizio di Assistenza ATTIVA CARE IPHONE E IPAD

Il fornitore non sarà tenuto a svolgere il 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, ossidazione 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, muletti, 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 IPHONE E IPAD 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, eruzioni vulcaniche;
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.

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

2.3 Considerata la natura del servizio, 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).

TABELLA 1 – CONTRIBUTO PER SERVIZIO “ATTIVA CARE CON FR FURTO”

Nella seguente tabella è indicato il contributo che andrà versato dal cliente per gestione di incident in caso di furto. Il costo è da intendersi IVA esclusa.

Modello	Contributo Gestione Incident
Apple 11" iPad A16 Wi-Fi	150,00 €
Apple 11" iPad A16 Wi-Fi + Cellular	150,00 €
Apple 11" iPad Air M3 Wi-Fi + Cellular 128GB/256GB	150,00 €
Apple 11" iPad Air M3 Wi-Fi + Cellular 512GB/1TB	320,00 €
Apple 11" iPad Air M3 Wi-Fi 128GB/256GB/512GB	150,00 €
Apple 11" iPad Air M3 Wi-Fi 1TB	320,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 1TB/2TB Nano-texture Glass	450,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 1TB/2TB Standard glass	450,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 256GB/512 GB Standard glass	320,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi 1TB/2TB Nano-texture Glass	450,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi 1TB/2TB Standard glass	450,00 €
Apple 11" iPad Pro M4 WiFi 256GB/512 GB Standard glass	320,00 €
Apple 13" iPad Air M3 Wi-Fi + Cellular	320,00 €
Apple 13" iPad Air M3 Wi-Fi 128GB/256GB	150,00 €
Apple 13" iPad Air M3 Wi-Fi 512GB/1TB	320,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 1TB/2TB Nano-texture Glass	450,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 256GB Standard glass	320,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi + Cellular 512GB/1TB/2TB Standard glass	450,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi 1TB/2TB Nano-texture Glass	450,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi 1TB/2TB Standard glass	450,00 €
Apple 13" iPad Pro M4 WiFi 256GB/512GB Standard glass	320,00 €
Apple iPad mini A17 Pro Wi-Fi	150,00 €
Apple iPad mini A17 Pro Wi-Fi + Cellular 128GB/256GB	150,00 €
Apple iPad mini A17 Pro Wi-Fi + Cellular 512GB	320,00 €
Apple iPhone 16	200,00 €
Apple iPhone 16 Plus	250,00 €
Apple iPhone 16 Pro Max	300,00 €
Apple iPhone 16e	150,00 €