

## CONDIZIONI SPECIFICHE

### RELATIVE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA ATTIVA CARE MAC

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

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, 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 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, 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.

**1.8** 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](mailto: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 €