



Condizioni contrattuali per “RED Care”

Nominativo _____	Indirizzo _____
Città _____	E-mail _____
Cellulare _____	
Marca _____	Modello _____
Imei _____	Seriale card _____
Data Attivazione Servizi Kasko ____/____/____	Data Acquisto smartphone ____/____/____

- Per usufruire dei servizi dovrai conservare lo scontrino o la fattura di acquisto del dispositivo
- Per richiedere assistenza nei casi previsti il cliente avrà a disposizione la propria area riservata nel sito web vodafone.kaskomobile.it, dalla quale potrà aprire in autonomia i ticket di assistenza sui dispositivi contrattualizzati con Vodafone, oppure il numero verde gratuito 800.85.75.75 da contattare in occasione di qualsiasi evento previsto dai Servizi

Il presente Servizio “**RED Care**”, offerto da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità “Vodafone”) è abbinato a tutti i prodotti indicati al punto 1 che segue. Il sottoscrittore del servizio “RED Care KASKO Full” o del servizio “RED Care Protezione schermo” (di seguito “Cliente”) dichiara di aver letto ed approvato le presenti condizioni contrattuali (“Condizioni Contrattuali”), con particolare riferimento al punto 3 “Operatività del servizio “RED Care”, al punto 5 “Esclusioni dalla Protezione “RED Care” e al punto 12 “Software e dati”.

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 “RED Care”

Il Servizio RED Care è offerto da Vodafone al Cliente finale in inclusione alla sottoscrizione dell’Offerta effettuata presso uno dei canali di vendita Vodafone, di un solo (uno) prodotto che appartenga alle seguenti categorie:

- Smartphone eligible per il servizio RED Care presenti a listino Vodafone

Vodafone nell’erogare tutte le prestazioni previste dal Servizio RED Care (di seguito il “Servizio”) si avvarrà dell’azienda partner Piramis Srl tramite Stop Riparo Srl (di seguito “Kaskomobile”).

Kaskomobile risponderà direttamente per reclami, segnalazioni, servizi di pick up, repair and return in riferimento ai servizi erogati.

2 - Decorrenza e durata del servizio “RED Care”

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 dovute 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 “RED Care” è di 12/18 mesi subordinata alla sottoscrizione dell’Offerta Vodafone effettuata.

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 “RED Care”.

3 - Operatività del servizio “RED Care”

Il cliente avrà a disposizione la propria area riservata nel sito web <https://redcare.kaskomobile.it>, dalla quale potrà aprire in autonomia i ticket di assistenza sui dispositivi contrattualizzati con Vodafone, oppure il numero verde gratuito 800.85.75.75 da contattare in occasione di qualsiasi evento previsto dal Servizio. In seguito alla richiesta di assistenza, Kaskomobile 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 entro un giorno lavorativo dalla richiesta di intervento e il prodotto riparato e/o sostituito verrà successivamente recapitato al luogo di ritiro senza costi aggiuntivi con le modalità indicate nella Tabella 1. Kaskomobile 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 RED Care e la riparazione non sia completata entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di richiesta di intervento per motivi a titolo esemplificativo ma non esaustivo “di irreparabilità o di irreperibilità pezzi di ricambio, purché il cliente renda disponibile il terminale per la cessione della proprietà del prodotto e salvo cause di forza maggiore, Kaskomobile invierà al cliente un prodotto sostitutivo rigenerato o nuovo (le eventuali sostituzioni non garantiscono lo stesso colore). 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) Kaskomobile comunicherà al cliente a mezzo e-mail o tramite telefonata l’impossibilità di erogare il Servizio entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto.

Alla data di invio del prodotto riparato o sostituito, 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 Stop Riparo Srl 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 Kaskomobile. In nessun caso sarà possibile la restituzione del prodotto guasto al cliente. Qualora, a seguito della riparazione da parte di Kaskomobile di un danno accidentale che rientra nel Servizio, il costruttore o il venditore del bene dovesse rifiutare la gestione di un’ulteriore riparazione nei termini della garanzia legale per un motivo imputabile all’intervento di riparazione nell’ambito del Servizio, Kaskomobile 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

Nel caso di dispositivi che, per la riparazione o lo svolgimento di verifiche di qualità, necessitano, su richiesta della casa madre, dell’invio presso i propri laboratori, potrebbe variare il periodo di consegna del dispositivo riparato.

4 - Area Riservata

Il Cliente ha a disposizione un’area riservata personale dalla quale il Cliente potrà aprire in autonomia i ticket di assistenza sui dispositivi contrattualizzati con Kaskomobile, visualizzare lo stato di riparazione, gestire i suoi dati e comunicare con noi.

La sua area riservata è raggiungibile all’indirizzo internet <https://redcare.kaskomobile.it>

Per l’attivazione dell’area riservata il Cliente dovrà inserire il proprio indirizzo e-mail o il numero telefonico.

Riceverà un codice di verifica all’indirizzo e-mail o al numero telefonico inserito. Una volta ricevuto il codice, lo inserisca nell’apposito spazio e le verrà richiesta la creazione di una nuova password per il suo account. Avrà quindi attivato la sua “Area Riservata”.

Consigliamo di attivare da subito la sua area riservata e di conservare queste indicazioni insieme alle sue nuove credenziali per un utilizzo futuro.

5 - Richiesta di assistenza

Basterà accedere nella sua area riservata e cliccare sulla sezione “Segnalazione Danno”. Compili il form con le domande richieste e verrà creato il ticket di assistenza. Le verrà recapitata una e-mail con il dettaglio del ticket; non sarà più necessario inviare alcuna comunicazione via e-mail, ma semplicemente aggiornare il ticket aperto in precedenza, che sarà, in qualsiasi momento, tracciato e consultabile. A seguito della richiesta di assistenza potrà in real time visualizzare lo stato di riparazione ed il tracking del corriere in tutte le sue fasi. Sarà cura del cliente predisporre il pacco con un imballo idoneo a proteggerlo durante il trasporto, inserendo all’interno della stessa copia dello scontrino/fattura di acquisto. Sarà inoltre a disposizione il numero verde gratuito 800.85.75.75 da contattare in occasione di qualsiasi evento previsto dal Servizio.

Il cliente dovrà avere cura di verificare, al momento della gestione del Ticket, le funzioni di blocco, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Find My

iPhone (FMI), DEP o ABM, in presenza di blocco il dispositivo non verrà preso in carica dall'assistenza.

6 – Esclusioni dal servizio “RED Care KASKO Full” e “RED Care Protezione schermo”

Il Servizio 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 impediscano 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 perderà efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal cliente a persone o società non autorizzate da Kaskomobile. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal cliente senza preventiva autorizzazione di Kaskomobile saranno a completo carico del cliente.

Qualsiasi riparazione effettuata nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento del Servizio.

7 - Limitazioni del servizio “RED Care Protezione schermo”

Il servizio “RED Care Protezione schermo” copre esclusivamente i danni accidentali occorsi allo schermo dello smartphone, in nessun modo e per nessuna ragione rientrano nella protezione ulteriori componenti dello smartphone. Nel caso in cui lo smartphone presentasse danni/difetti ad altri componenti questi non saranno riparati o sostituiti se non dopo il pagamento del preventivo che Kaskomobile provvederà ad emettere al cliente. In questo caso i tempi di intervento potranno protrarsi per l'attesa del pagamento o altri motivi oltre quelli previsti. Nel caso in cui il preventivo non venga accettato il device sarà reso al cliente non riparato.

8 - Inosservanza delle Condizioni contrattuali

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

9 - Validità territoriale

Il servizio RED Care è valido solo per gli eventi verificatisi sul territorio italiano.

10 - Rinvio alle norme di legge

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

10 - Registrazione e attivazione del servizio

A seguito dell'acquisto del Servizio, la sua fruizione potrà avvenire solo previa registrazione da parte del cliente entro 10 (dieci) giorni dalla data di acquisto dello stesso. La registrazione dovrà essere effettuata sul sito internet <https://redcare.kaskomobile.it>

11 - Garanzia legale

A seguito di un intervento di riparazione o di sostituzione del terminale, Kaskomobile 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 e preserverà l'assistenza di copertura per un danno accidentale Kaskomobile fino al termine naturale.

13 - 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;

TABELLA 1

Durata del servizio	12/18 mesi dalla data di acquisto del prodotto nuovo abbinato al presente servizio.
---------------------	---

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.
Tempo massimo per Riparazione o sostituzione del Prodotto	7 giorni di calendario dalla richiesta di intervento. Qualora non fosse possibile procedere alla riparazione entro il predetto termine, Kaskomobile invierà al cliente un prodotto sostitutivo rigenerato o nuovo, Identico (se disponibile) o con caratteristiche equivalenti o superiori a quello inviato per l'assistenza. Ad eccezione dei dispositivi che su richiesta della casa madre necessitano dell'invio presso i propri laboratori per la riparazione o verifiche di qualità.
Tempi massimi per la registrazione e attivazione del servizio	Il servizio è attivabile sul sito https://redcare.kaskomobile.it entro 30 giorni di calendario dalla data di acquisto.
Assistenza on-line	Disponibile Supporto multi-channel 24h su 24/7gg su 7. Il Cliente che ha sottoscritto una Protezione "RED Care" potrà attraverso la sua area riservata, aprire in autonomia i ticket di assistenza.
Assistenza telefonica	Il Cliente che ha sottoscritto una Protezione "RED Care" potrà contattare il Numero verde gratuito 800 85 75 75 al fine di richiedere i servizi contemplati "RED Care". L'assistenza telefonica è disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì alla domenica, dalle 8 alle 20. 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 nell'area privata o dal 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 inducano 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