

# Contratto “AssistenzaEasy Smartphone”

## Condizioni Particolari

Codice contratto – Codice di attivazione n.

Descrizione del servizio (di seguito il “Servizio”) fornito da Estendo S.p.A. (di seguito “Estendo”): **Servizio di riparazione del prodotto di telefonia cellulare (il “Prodotto”) in caso di rottura accidentale**

**Nome e cognome del cliente** (di seguito il “Cliente”):

**Indirizzo di posta elettronica:**

**Recapito telefonico:**

*Condizioni per l’acquisto del Servizio:*

**Prodotto acquistato entro i 24 mesi precedenti all’acquisto del Servizio**

*Durata del Contratto:*

**12 mesi dalla data di completamento dell’attivazione del Contratto, non rinnovabile**

*Attivazione del Contratto:*

**Richiesta obbligatoria entro tre (3) mesi dall’acquisto del Servizio**

*Prezzo di acquisto del Servizio:* Euro , iva inclusa

*Numero di interventi di riparazione compresi nel Servizio:*

**1 intervento di riparazione con ritiro e consegna del Prodotto riparato. Si veda il contratto per dettagli (Art. 6.1).**

**In caso di non riparabilità del Prodotto**, Estendo riconoscerà al Cliente, o comunque all’utente del Servizio se diverso dal Cliente (“Utilizzatore”), un **buono di acquisto di valore pari al doppio del prezzo di acquisto del Servizio, utilizzabile entro tre (3) mesi** dal relativo rilascio per altri servizi offerti dal Gruppo Estendo o da altre società partner (il cui elenco è pubblicato sul sito web: [www.estendo.it](http://www.estendo.it)).

*Condizioni per l’attivazione del Contratto e fruibilità del Servizio:*

- presentazione dello scontrino del Prodotto al momento dell’attivazione del Contratto.
- esito positivo del test sul Prodotto (mediante l’app di Estendo) al momento dell’attivazione del Contratto.

Estendo S.p.A. formula la proposta del Contratto al Cliente alle condizioni particolari riportate nel presente frontespizio e alle condizioni generali riportate nel retro.

**Firma Estendo S.p.A.**

Il Cliente conferma quanto sopra riportato nel frontespizio e dichiara di conoscere e accettare sia le condizioni particolari ivi riportate sia le condizioni generali riportate nel retro.

**Firma Cliente**

Il Cliente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. dichiara di approvare specificatamente le condizioni generali di Contratto di cui agli artt. 2.2.) Condizioni per l’acquisto del Servizio; 3.1) Mancato utilizzo del Servizio; 4.1) Attivazione del Contratto; 4.2.) Test sul Prodotto; 4.4) Completamento dell’attivazione e termini massimi; 5.1) Durata del Contratto; 6) Obbligazioni assunte da Estendo; 7) Delimitazioni del Servizio; 8) Procedura da adottare per la richiesta dell’intervento di riparazione.

**Firma Cliente**

# INFORMATIVA BREVE RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REG. (UE) 2016/679 ("GDPR") E DEL D.LGS. 196/2003 ("CODICE PRIVACY")

Egregio Cliente, La informiamo che Estendo S.p.A. con sede legale in Miasino, Via Circonvallazione snc, CF e P.IVA 01952030037 tratterà, anche in modo automatizzato e nel rispetto della normativa applicabile, alcuni suoi dati personali quale Titolare del trattamento per a) fornirLe il servizio/prodotto da Lei richiesto; (b) rispettare gli obblighi legali previsti dalla normativa vigente; (c) difendere un proprio diritto in sede giudiziale o extragiudiziale; (d) previo Suo consenso (i) inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su prodotti o servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi; (ii) inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o promozionali di soggetti terzi. La base giuridica risiede rispettivamente nell'esecuzione degli obblighi precontrattuali o contrattuali del servizio/prodotto da Lei richiesto (a), nella necessità di assolvere gli obblighi di legge (b), nell'interesse legittimo di Estendo (c) ed infine nel Suo consenso in relazione alle comunicazioni

commerciali di cui alla lett. d). I dati potranno essere trattati dai nostri dipendenti e da altri soggetti esterni alla nostra organizzazione coinvolti nella relativa finalità, anche all'estero.

Le segnaliamo che, se Lei è o è stato un nostro cliente, potremo inviarLe comunicazioni commerciali relative a servizi/prodotti di Estendo analoghi a quelli di cui ha già usufruito, senza necessità del Suo consenso, la base legale è il legittimo interesse.

Il conferimento dei dati è obbligatorio salvo che per la finalità d) in tal caso senza il Suo consenso Estendo non potrà inviare tali comunicazioni.

Lei ha diritto di conoscere quali dati trattiamo, di chiedere la cancellazione, rettifica, limitazione, opporsi e revocare il suo consenso scrivendo a [privacy@estendo.com](mailto:privacy@estendo.com)

Per maggiori informazioni, anche in relazione alla durata del trattamento e ai destinatari, La invitiamo a leggere la nostra informativa estesa sul sito al presente indirizzo <https://www.estendo.it/it-IT/home/supporto/privacy202102>.

## RILASCIO DEL CONSENSO

A - a ricevere, anche con sistemi automatizzati, materiale informativo e promozionale inerente alle attività, ai servizi e ai prodotti di Estendo e ad essere contattato per ricerche di mercato ("Marketing")

Acconsento

Non Acconsento

B - Per ricevere comunicazioni marketing e informazioni commerciali dai partner commerciali di Estendo

Acconsento

Non Acconsento

# Contratto "AssistenzaEasy Smartphone"

## Condizioni Generali del Contratto

### 1. Informazioni sul fornitore del Servizio

1.1. Il fornitore del Servizio, come indicato nel frontespizio del Contratto che ne costituisce parte integrante e sostanziale, è la società Estendo S.p.A., con sede legale in Miasino (NO), Via Circonvallazione snc, codice fiscale, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Novara e partita iva 01952030037, Capitale Sociale Euro 2.000.000,00 i.v., quale società specializzata nella fornitura di servizi di assistenza su prodotti elettrodomestici e di elettronica di consumo.

Il Cliente può **contattare** Estendo ai seguenti recapiti:

**Numero verde gratuito: 800.210.834 - WhatsApp: +39 351 508 9305 - email: [serviziocortesia@estendo.it](mailto:serviziocortesia@estendo.it) - App Estendo**

### 2. Oggetto del Contratto

2.1. Con il Contratto Estendo si impegna a fornire al Cliente, o all'Utilizzatore, il Servizio di riparazione del guasto o del malfunzionamento del Prodotto per il caso di rottura accidentale, per le ipotesi che non siano escluse dall'art. 7 del presente contratto, ed entro il valore indicato all'art. 6.1 che segue.

2.2. Il Servizio può essere acquistato dal Cliente a condizione che il Prodotto sia stato acquistato entro i 24 mesi precedenti all'acquisto del Servizio. Ai fini dell'attivazione del Contratto, obbligatoria nelle modalità ed entro il termine indicato all'art. 4, il Cliente, o l'Utilizzatore, dovranno presentare lo scontrino del Prodotto.

### 3. Mancato utilizzo del Servizio

3.1. Le parti danno atto che nel caso in cui, pur essendo stato attivato il Contratto, il Cliente, o l'Utilizzatore, successivamente al periodo di 14 giorni dall'acquisto del Servizio per l'esercizio del diritto di recesso (per le cui modalità si vedano i Termini e Condizioni del venditore) non abbia usufruito del Servizio per mancato verificarsi della rottura accidentale nel corso della durata del Contratto, Estendo non riconoscerà il rimborso del prezzo di acquisto del Servizio non dipendendo tale mancato utilizzo da circostanze attribuibili ad Estendo.

### 4. Attivazione del Contratto

- 4.1. Entro 3 mesi dall'acquisto del Servizio, sarà onere del Cliente, o dell'Utilizzatore, procedere con la richiesta di attivazione del Contratto mediante l'app di Estendo nelle modalità indicate da Estendo nell'app medesima. Ai fini della richiesta di attivazione, il Cliente o l'Utilizzatore dovranno essere in possesso: a) del codice di attivazione rilasciato da Estendo; b) del codice IMEI del Prodotto; c) dell'immagine fotografica dello scontrino di acquisto del Prodotto, non potendo in mancanza completarsi l'attivazione del Contratto.
- 4.2. In ogni caso, il Cliente, o l'Utilizzatore, preliminarmente alla procedura di attivazione del Contratto, dovrà sottoporre il Prodotto al test secondo le indicazioni fornite dall'app di Estendo e soltanto a esito positivo, ovvero una volta accertata tramite l'app l'integrità dello schermo del Prodotto, potrà procedere con l'attivazione del Contratto. L'esito del test viene rilevato immediatamente tramite l'app di Estendo. In mancanza di esito positivo del test non sarà possibile procedere con l'attivazione del Contratto; di conseguenza non potrà avere esecuzione il Contratto da parte di Estendo.
- 4.3. Il codice IMEI inserito in sede di attivazione del Contratto, non potrà più in alcun modo essere modificato salvo che il Prodotto sia stato sostituito nell'ambito di quanto previsto dalla garanzia legale del Prodotto stesso. In tale circostanza, dovrà essere presentata opportuna dichiarazione di sostituzione rilasciata dal venditore del Prodotto.
- 4.4. Il processo di completamento dell'attivazione del Contratto richiede come tempistica tecnica da parte di Estendo un periodo massimo di 15 giorni dal momento della richiesta di cui all'art. 4.1. Una volta completata l'attivazione il Cliente, o l'Utilizzatore, riceverà immediatamente la conferma via e-mail dell'avvenuta attivazione. A partire dal completamento dell'attivazione, potrà essere richiesta l'esecuzione del Servizio. In seguito all'attivazione, il Cliente, o l'Utilizzatore, potrà utilizzare, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, i servizi presenti all'interno dell'area clienti sul sito internet [www.estendo.it](http://www.estendo.it). In mancanza del suddetto processo di attivazione, il Contratto non potrà avere esecuzione da parte di Estendo.

## 5. Durata del Contratto

- 5.1. Il Contratto ha la durata massima di 12 mesi a partire dal completamento della sua attivazione. Non è previsto alcun rinnovo del Contratto.
- 5.2. In ogni caso, una volta portata a termine la riparazione del Prodotto da parte di Estendo inclusa nel Servizio, con la riconsegna del Prodotto medesimo al Cliente, il Contratto cesserà la propria efficacia

## 6. Obbligazioni assunte da Estendo

- 6.1. L'obbligazione massima che Estendo si impegna a sostenere è pari al valore della riparazione entro l'importo massimo definito di Euro:

Fascia prezzo Prodotto €	Importo massimo €
0-400	85
400,01-800	205
800,01-1200	280
1200,01-1600	285

- 6.2. Qualora le cause che hanno determinato la necessità dell'intervento di riparazione non siano espressamente escluse dal Contratto (secondo quanto previsto all'art. 7 che segue), Estendo autorizzerà il Centro di Assistenza Tecnica affinché proceda alla riparazione del Prodotto entro 30 giorni a decorrere dalla data di apertura della pratica.
- 6.3. Nel caso in cui il Prodotto non fosse riparabile, oppure nel caso in cui non sia possibile eseguire la riparazione nei termini previsti dal Contratto, Estendo si obbliga a rilasciare a favore del Cliente, o dell'Utilizzatore, un buono di acquisto il cui valore è pari al doppio del prezzo di acquisto del Servizio. Tale buono è utilizzabile dal Cliente, o dall'Utilizzatore, entro tre mesi dal relativo rilascio per altri servizi offerti dal Gruppo Estendo o da altre società partner (il cui elenco è pubblicato sul sito web: [www.estendo.it](http://www.estendo.it)). In tal caso il buono verrà rilasciato al Cliente, o all'Utilizzatore, mediante comunicazione e-mail. La dichiarazione di non riparabilità del Prodotto nei termini sopra indicati, verrà rilasciata al Cliente, o all'Utilizzatore, mediante comunicazione e-mail e, successivamente, entro 30 giorni dal rilascio della predetta dichiarazione di non riparabilità, Estendo provvederà all'emissione del buono di acquisto a favore del Cliente, o dell'Utilizzatore.
- 6.4. Fermo restando quanto sopra, le parti danno atto che Estendo è da intendersi responsabile nei confronti del Cliente unicamente in relazione alla fornitura del Servizio entro i limiti riportati all'art. 7.1. che segue, nonché, in caso di non riparabilità, al rilascio del suddetto buono di acquisto.
- 6.5. Estendo, inoltre, non si assume alcuna responsabilità in merito ad eventuali problemi causati al Cliente, o all'Utilizzatore, dall'utilizzo del sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it) e dell'app di Estendo in quanto non dipendenti dalla medesima, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a) errori, ritardi o impossibilità nell'accesso all'app in occasione dell'esecuzione della procedura di attivazione del Contratto; b) errori, ritardi o impossibilità nella ricezione, da parte del Cliente o dell'Utilizzatore, delle comunicazioni effettuate da Estendo in relazione all'attivazione del Contratto e/o in generale alla fruizione del Servizio.

## 7. Delimitazioni del Servizio

- 7.1. L'intervento di riparazione ricompreso nel Servizio opera per i guasti e/o per i malfunzionamenti non ricompresi nella garanzia legale del Prodotto eventualmente ancora in essere, determinati da rottura accidentale, fatte salve le seguenti delimitazioni:

- a. guasti e/o malfunzionamenti derivanti da montaggi e smontaggi connessi a interventi, svolti da soggetti non autorizzati e/o direttamente dal Cliente, o dall'Utilizzatore, di pulizia, controllo, manutenzione, revisione, collaudo, taratura e programmazione;
- b. tipologie di Prodotto diverse da quella prevista dal presente Contratto;
- c. inosservanza delle prescrizioni di uso e manutenzione dettagliate dal fornitore o produttore, custodia non appropriata del bene, così come ogni guasto, difetto o malfunzionamento del software;
- d. malfunzionamenti causati con dolo, colpa grave o uso anomalo del Prodotto;
- e. vizi di natura estetica che non compromettano o limitino l'utilizzo ordinario del Prodotto;
- f. riparazione del Prodotto soggetto a una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
- g. Prodotto acquistato oltre i 24 mesi precedenti l'acquisto del Servizio;
- h. il Prodotto non è identificabile tramite il proprio codice IMEI, e, dunque, non è riconoscibile.

Qualora Estendo o il Centro di Assistenza Tecnico accertasse la sussistenza di una delle circostanze di esclusione sopra elencate, Estendo non sarà in alcun modo obbligata nei confronti del Cliente, o dell'Utilizzatore, in relazione al Contratto.

## **8. Procedura da adottare per la richiesta dell'intervento di riparazione**

8.1. In caso di guasto o malfunzionamento del Prodotto riconducibile alle ipotesi ricomprese nel Servizio, entro i termini di validità del Contratto, il Cliente, o l'Utilizzatore, potrà inoltrare la richiesta di riparazione, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, collegandosi al sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it), o mediante l'utilizzo dell'app Estendo, nelle modalità indicate sul sito, oppure potrà mettersi in contatto telefonico con la Centrale Operativa di Estendo secondo le modalità sempre indicate nel sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it). Estendo contatterà il Cliente, o l'Utilizzatore, per l'apertura della pratica entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta. Estendo, compiute le debite verifiche in merito all'identificazione del Prodotto e all'operatività del Contratto, organizzerà l'intervento di riparazione del Prodotto. La riparazione potrà avvenire anche mediante l'utilizzo di pezzi di ricambio nuovi o ricondizionati.

Al fine di preservare il Prodotto durante la fase di trasporto, lo stesso dovrà essere consegnato dal Cliente, o dall'Utilizzatore, al trasportatore nell'imballo originale, o comunque in imballo adeguato, idoneo a proteggerlo da urti durante le fasi di trasporto. Il trasportatore incaricato è autorizzato ad effettuare le verifiche circa lo stato di conservazione del Prodotto prima della presa in carico. Lo stesso in ogni caso avrà facoltà di rifiutare la spedizione in tutti quei casi in cui gli imballi utilizzati non siano dallo stesso ritenuti idonei per il trasporto del Prodotto. Nel caso in cui il Cliente, o l'Utilizzatore, non abbia rispettato tutte le procedure da adottare previste a proprio carico nel Contratto, Estendo non sarà in alcun modo obbligata alla riparazione o all'emissione del buono di acquisto in favore del Cliente. Le parti danno atto che Estendo è espressamente manlevata da ogni responsabilità per la perdita di dati presenti all'interno del Prodotto, essendo cura del Cliente, o dell'Utilizzatore, provvedere al preventivo salvataggio dei dati stessi (back up) prima della spedizione al Centro di Assistenza Tecnica.

## **9. Validità territoriale e legge applicabile**

9.1. Al presente Contratto, la cui validità è limitata al territorio nazionale, ed è redatto in lingua italiana, si applica la legge italiana.

## **10. Foro e controversie**

10.1. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla cessazione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente, o dell'Utilizzatore, salvo in quest'ultimo caso diverso Foro inderogabile per legge.

## **11. Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie**

11.1. Eventuali reclami relativi all'esecuzione del Contratto possono essere trasmessi dal Cliente, o all'Utilizzatore, a Estendo ai recapiti disponibili sul sito: [www.estendo.it](http://www.estendo.it). Estendo provvederà a fornire riscontro al Cliente in tempi congrui nelle medesime modalità di cui alla presentazione del reclamo.

11.2. Il Cliente, o l'Utilizzatore, nel caso in cui il ricorso alla procedura dei reclami di cui all'art. 11.1 che precede non porti a una soluzione soddisfacente, ha altresì la facoltà di ricorrere alla piattaforma Online Dispute Resolution Europea (la Piattaforma ODR) per effettuare il tentativo di una possibile risoluzione, in via stragiudiziale, di eventuali controversie con Estendo, alternativa alla risoluzione giudiziale delle medesime. La Piattaforma ODR è gestita dalla Commissione Europea, ai sensi della Direttiva 2013/11/UE e del Regolamento UE n. 524/2013, al fine di consentire la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale e trasparente delle controversie relative a obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi conclusi online tra un consumatore residente nell'Unione Europea e un professionista stabilito nell'Unione Europea attraverso l'intervento di un organismo ADR (Alternative Dispute Resolution). Per maggiori informazioni sulla Piattaforma ODR Europea e per avviare una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa al Contratto, si può accedere al seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica di Estendo S.p.A. che il consumatore può indicare nella Piattaforma ODR è [serviziocortesia@estendo.it](mailto:serviziocortesia@estendo.it).