

# STAY ON

Un servizio a cura di



Numero Verde  
**800-210834**

## COME RICHIEDERE ASSISTENZA

In caso di guasto o malfunzionamento del Prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza, il Titolare potrà inoltrare la richiesta di assistenza, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, collegandosi al sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it) e selezionando "Richiedi l'intervento di riparazione" oppure, potrà mettersi in contatto telefonico con la Centrale Operativa di Estendo al numero verde gratuito 800.210.834, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 (festivi esclusi).

## Contratto di Assistenza

<b>Contratto di Assistenza n.</b>
<b>Codice di attivazione:</b>
<b>Codice Fiscale:</b>
<b>Nome Cognome:</b>
<b>Tipo Prodotto:</b>
<b>Matricola:</b>
<b>Scontrino Fiscale e/o Fattura:</b>
<b>Prezzo di Acquisto:</b> €
<b>Data di Vendita:</b>

### 1. Validità e attivazione del contratto.

Il Contratto di Assistenza, di seguito anche Servizio, deve essere concluso dal singolo Titolare, cui è collegato in funzione di protezione dell'acquisto, contestualmente alla data di acquisto del Prodotto. Al fine di verificare la regolarità dell'acquisto, il prezzo del prodotto e del servizio dovranno essere riportati su uno o più scontrini fiscali. In mancanza di detti scontrini, il presente contratto non vincola Estendo. Il Contratto di Assistenza fornito da Estendo S.p.A. dovrà essere pre-attivato al momento dell'acquisto, direttamente dal personale del Punto Vendita. Il prodotto oggetto di assistenza sarà quello riportato sullo scontrino di acquisto o fattura e individuato dal proprio numero/codice "matricola" che dovrà essere inserito nell'apposito campo sulla pagina web di attivazione. Qualora il numero/codice "matricola" non fosse disponibile al momento della vendita, potrà essere inserito dal Titolare in una fase successiva alla pre-attivazione, come di seguito esposto. A compimento della procedura di pre-attivazione da parte del personale del punto vendita, il Titolare riceverà una copia cartacea e una email riepilogativa con i dati inseriti e un codice di attivazione. Entro e non oltre 180 giorni dalla data di acquisto, collegandosi alla pagina "Attiva il Contratto di Assistenza" presente sul sito internet [www.estendo.it](http://www.estendo.it), inserendo il numero del presente Contratto ed il codice di attivazione, sarà possibile completare l'attivazione. Il Titolare, entro e non oltre 180 giorni dalla data di acquisto, per una sua maggiore tutela di conservazione, tramite la funzione ATTIVA IL CONTRATTO DI ASSISTENZA presente sul sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it), potrà inviare ad Estendo la copia dello scontrino di acquisto. Trascorso il suddetto termine non sarà più possibile effettuare il completamento dell'attivazione. Il Presente Contratto di assistenza avrà efficacia solo dopo l'attivazione dello stesso ovvero, solo dopo che il presente Contratto sarà stato associato ad un determinato prodotto tramite il proprio numero/codice "matricola". Il numero/codice "matricola" inserito, non potrà più in alcun modo essere modificato salvo che, il prodotto non sia stato sostituito durante il periodo della garanzia Legale. In tale circostanza, dovrà essere presentata opportuna dichiarazione di sostituzione da parte del punto vendita. In seguito all'attivazione, il Titolare, 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). Sarà cura del Titolare del Prodotto conservare il presente "Contratto di Assistenza", unitamente allo scontrino fiscale di acquisto dello stesso. È possibile attivare il presente Contratto di Assistenza esclusivamente per

di valore tra € e €.

### 2. Decorrenza e durata del servizio.

L'operatività del Contratto di Assistenza avrà inizio, per ciascun Prodotto, alla scadenza della Garanzia Legale e si protrarrà nei mesi successivi. La durata della garanzia legale è di 24 (ventiquattro) mesi, successivi alla data di acquisto del prodotto se si acquista con scontrino fiscale, di 12 (dodici) mesi se si acquista con fattura.

Si ricorda che nei primi 24 (ventiquattro) mesi dalla data di acquisto del Prodotto (oppure 12 mesi, se si è acquistato con fattura di acquisto) il Titolare ha comunque il diritto alla Garanzia del Venditore, che prevede tra l'altro, la riparazione gratuita o la sostituzione del Prodotto non conforme al contratto (Art. 130 del Codice del Consumo.). Tali guasti sono estranei al presente contratto. In nessun caso il Contratto di Assistenza, si estenderà oltre il mese dalla scadenza della garanzia legale. Il

Contratto di Assistenza, opererà unicamente a favore del Prodotto debitamente identificato sul Contratto di Assistenza e sullo scontrino fiscale o fattura, anche nel caso in cui sullo stesso scontrino o fattura siano indicati più Prodotti. Il prezzo di acquisto sarà quello presente sullo scontrino di acquisto o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti. Eventuali altri prodotti scontati dovranno essere riportati su altro scontrino di acquisto. In fase di apertura pratica, qualora il Titolare, non abbia già reso disponibile lo scontrino di acquisto durante la fase di attivazione del presente contratto di Assistenza, nell'apposita pagina internet di attivazione, dovrà esibirlo unitamente alla copia del Contratto di Assistenza con l'identificazione del Prodotto. In ogni caso, tutte le informazioni necessarie ai fini della gestione della riparazione, compresa la copia dello scontrino o fattura di acquisto, dovranno essere fornite dal Titolare entro la data di scadenza del contratto.

### **3. Obbligazioni assunte da Estendo S.p.A. sul singolo "Contratto di Assistenza".**

L'obbligazione massima che Estendo S.p.A. si impegna a sostenere per l'insieme delle prestazioni, di trasporto Prodotto, di riparazione o sostituzione con prodotto nuovo avente analoghe caratteristiche tecniche-funzionali e prestazioni comunque non inferiori a quello originale (a prescindere dalla marca, e caratteristiche estetiche) è pari al suo valore di acquisto, come riportato sullo scontrino fiscale o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti. L'obbligazione massima che Estendo S.p.A. si impegna a sostenere per la riparazione è per tutto il periodo contrattuale e per uno o più interventi. Nel caso in cui il Prodotto non fosse riparabile e / o la riparazione fosse antieconomica, l'obbligazione massima che Estendo S.p.A. si impegna a sostenere sarà pari al prezzo di acquisto del Prodotto riportato sullo scontrino fiscale o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti previa la detrazione del 10% per il primo anno solare o sua frazione, del 20% per il secondo anno solare e così per gli anni successivi, trascorsi dalla data di acquisto. Conseguentemente, il valore del buono decresce anno per anno dalla data di acquisto del prodotto. A tal proposito, l'intera percentuale di deprezzamento si applica anche alle frazioni di anno solare trascorse. Dal suddetto importo, saranno dedotti i costi di analisi tecnica e di eventuali precedenti riparazioni già sostenute direttamente da Estendo S.p.A. o per tramite del Centro di Assistenza incaricato dalla stessa ad eseguire le verifiche e la valutazione delle cause che hanno determinato il guasto e/o il malfunzionamento del Prodotto identificato sul Contratto di Assistenza.

### **4. Delimitazione del servizio.**

Il servizio fornito da Estendo S.p.A. a favore del Titolare che ha attivato e sottoscritto il Contratto di Assistenza, contestualmente alla data di acquisto del Prodotto è limitato alla riparazione dei guasti o dei malfunzionamenti riconducibili a difetti di fabbricazione, secondo i termini e le modalità indicate nel presente Contratto di Assistenza. Il presente contratto opera esclusivamente a favore ai prodotti che si presentino all'atto della richiesta di riparazione conformi al prodotto acquistato e che non siano stati oggetto di riparazione in centri non autorizzati dal produttore e/o presentino parti sostituite con componenti non originali. In ogni caso e qualsiasi sia la causa non possono essere oggetto di riparazione ai sensi del presente Contratto tutti quei guasti o malfunzionamenti che siano espressamente esclusi dal Certificato di Garanzia Convenzionale rilasciato dalla casa costruttrice. In caso di guasto o malfunzionamento riconducibile a difetto di fabbricazione, il Contratto di Assistenza opererà per mantenere il corretto funzionamento del prodotto. In caso di guasto o malfunzionamento, la Centrale Operativa, ultimate le debite verifiche riguardanti l'identificazione del Prodotto e il periodo di operatività del Contratto di Assistenza, organizzerà, l'intervento del Centro di Assistenza Tecnica presso il domicilio del Titolare affinché verifichi ed individui le cause che hanno determinato il guasto o il malfunzionamento segnalato. Qualora non sia possibile eseguire la riparazione presso il domicilio del Titolare e le dimensioni del prodotto lo consentano, Estendo S.p.A. a propria discrezione, organizzerà a proprie spese il ritiro del prodotto presso il domicilio del Titolare, trasferendolo successivamente al Centro di Assistenza Tecnica affinché verifichi ed individui le cause che hanno determinato il guasto o il malfunzionamento segnalato e organizzerà la riconsegna al Titolare a proprie spese. L'identificazione del prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza, potrà avvenire solo ed esclusivamente tramite la lettura del numero / codice "Matricola" riportato sul prodotto. Qualora l'identificazione non risulti possibile non si potrà procedere con l'intervento di riparazione. Se le cause del guasto non siano espressamente escluse dalla Garanzia Legale e siano previste dal Contratto di Assistenza, Estendo S.p.A. autorizzerà il CAT affinché proceda alla riparazione del Prodotto nei termini previsti (entro 30 giorni a decorrere dalla data di apertura della pratica) Nel caso in cui non sia possibile eseguire la riparazione nei termini previsti dal Contratto di Assistenza, Estendo S.p.A. procederà all'emissione di un buono di acquisto a favore del Titolare, il cui importo sarà pari al valore del prezzo di acquisto del Prodotto guasto, svalutato del 10% per il primo anno solare o sua frazione, del 20% il secondo anno solare e così di seguito per gli anni successivi, trascorsi dalla data di acquisto riportata sullo scontrino fiscale, entro il limite dei costi massimi che Estendo S.p.A. si è impegnata a sostenere per la riparazione (art. 3), con arrotondamento all'euro inferiore dedotti i costi di analisi tecnica e di eventuali precedenti riparazioni. Il buono d'acquisto sarà inviato al punto vendita della catena dove è stato acquistato il "Contratto di Assistenza". Il buono di acquisto, pena la sua nullità e decadenza, dovrà essere utilizzato per l'acquisto di un prodotto avente le stesse caratteristiche di quello identificato sul "Contratto di Assistenza", entro 90 (novanta) giorni a decorrere dalla data di emissione e d'invio al punto vendita. In ogni caso, alla data di rilascio del Buono d'Acquisto o sostituzione del Prodotto il Contratto di Assistenza, limitatamente al Prodotto identificato sul presente Contratto di Assistenza per il quale non è stato possibile eseguire la riparazione, non avrà più validità. In entrambi i casi con l'invio del Buono d'Acquisto o la sostituzione del prodotto si perfeziona a tutti gli effetti il passaggio di proprietà del Prodotto identificato in capo alla Estendo S.p.A. La mancata operatività del Contratto di Assistenza, riconducibile ad eventi non contemplati o espressamente esclusi dalla garanzia prestata dalla casa costruttrice, oppure espressamente esclusi dalle delimitazioni indicate all' art. 5 del presente Contratto di Assistenza, sarà comunicata: In caso di intervento a domicilio, direttamente dal tecnico incaricato da Estendo S.p.A. per l'esecuzione della riparazione; In caso di ritiro del Prodotto a domicilio direttamente dalla Centrale Operativa di Estendo S.p.A. entro trenta giorni dalla data di ritiro. Se l'analisi tecnica evidenzia che le cause del guasto sono escluse dalla garanzia prestata dalla casa costruttrice e dal presente contratto, i costi di analisi e di chiamata del tecnico sono a carico del Titolare.

Qualora l'importo come sopra determinato lo consenta, Estendo potrà valutare, alternativamente all'emissione del buono, la sostituzione del prodotto guasto con altro prodotto nuovo o rigenerato avente analoghe caratteristiche tecniche-funzionali e prestazioni comunque non inferiori a quello originale (a prescindere dalla marca e caratteristiche estetiche), il tutto entro il limite dei costi massimi che Estendo S.p.A. si è impegnata a sostenere per la riparazione.

### **5. Delimitazioni del Contratto di Assistenza.**

Il servizio fornito da Estendo S.p.A. a favore del Titolare del Contratto di Assistenza è valido a condizione che il prodotto sia ubicato all'interno dell'abitazione o nei locali di pertinenza protetti su tutti i lati (laterali e superiore) e opera per i guasti e per i malfunzionamenti previsti dalla garanzia già fornita dalle case costruttrici e successivamente alla scadenza della stessa, fatte salve le seguenti delimitazioni;

- a. tipologie di Prodotto diverse da quelle previste dal presente Contratto di Assistenza;
- b. tutte le cause diverse da quelle di guasto quali a titolo esemplificativo: il logoramento, corrosione, ossidazione ovvero inosservanza delle prescrizioni di uso e manutenzione dettagliate dal fornitore o Produttore così come ogni guasto, difetto o malfunzionamento del software;
- c. danni causati con dolo, colpa grave o uso anomalo del Prodotto da parte del Titolare;
- d. resta in ogni caso esclusa a prescindere dalla causa di danno la riparazione e/o sostituzione del Prodotto soggetto a una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;

Sono inoltre esclusi dal "Contratto di Assistenza" la totalità dei guasti o malfunzionamenti del prodotto, riconducibili a difetti di fabbricazione e in ogni caso riconosciuti dalla garanzia Legale (a carico del Venditore) nonché i guasti o malfunzionamenti agli accessori in genere, inseriti nella confezione del Prodotto al momento dell'acquisto, anche se dovuti a caduta accidentale.

### **6. Procedura da adottare per l'esecuzione del Contratto di Assistenza.**

In caso di guasto o malfunzionamento del Prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza, il Titolare potrà inoltrare la richiesta di assistenza, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, collegandosi al sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it) e selezionando "Richiedi l'intervento di riparazione" oppure, potrà mettersi in contatto telefonico con la Centrale Operativa di Estendo al numero verde gratuito 800.210.834, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20 (festivi esclusi). Qualora la richiesta di assistenza sia stata inoltrata tramite il sito internet, la Centrale Operativa contatterà il Titolare per l'apertura della pratica entro il primo giorno lavorativo, successivo alla richiesta. Qualora il Titolare, non abbia già reso disponibile lo scontrino di acquisto durante la fase di attivazione del presente contratto di Assistenza, nell'apposita pagina di attivazione, dovrà esibirlo unitamente alla copia del Contratto di Assistenza con l'identificazione del Prodotto. La Centrale Operativa, compiute le debite verifiche in merito all'identificazione del Prodotto e all'operatività del "Contratto di Assistenza", attribuirà alla pratica il numero identificativo. Ultimata la fase di apertura della pratica, se necessario, l'operatore organizzerà l'intervento per il ripristino del prodotto oppure autorizzerà l'intervento di riparazione presso il domicilio del Titolare all'interno del territorio nazionale, città del Vaticano e San Marino. Al fine di preservare il Prodotto durante la fase di trasporto, lo stesso dovrà essere consegnato dal Titolare al Trasportatore nell'imballo originale corredato degli accessori presenti nella confezione al momento dell'acquisto. Nel caso in cui l'imballo originale non sia più reperibile, il Prodotto dovrà essere consegnato con un adeguato imballo, 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 dove gli imballi utilizzati non sono dallo stesso ritenuti idonei per il trasporto del Prodotto. Nel caso in cui il Titolare del Contratto di Assistenza non abbia rispettato le procedure da adottare in caso guasto o malfunzionamento e abbia commissionato direttamente la

riparazione del Prodotto, Estendo S.p.A. non sarà in alcun modo obbligata al pagamento delle riparazioni eseguite in autonomia o alla sostituzione del prodotto o all'emissione del buono di acquisto, in favore del Titolare.

#### 7. Obbligazioni derivanti dal Contratto di Assistenza.

La Società Estendo S.p.A., a garanzia delle obbligazioni assunte nei confronti del Titolare del Contratto di Assistenza dichiara di aver sottoscritto nella veste di Contraente e di Assicurato Polizza Assicurativa a copertura delle proprie perdite pecuniarie, riconducibili alle prestazioni e ai costi dalla stessa sostenuti per la riparazione o la sostituzione dei Prodotti identificati nei termini previsti dal singolo Contratto di Assistenza attivato.

#### 8. Specifica approvazione.

Il Titolare, beneficiario del presente Contratto di Assistenza, dichiara di aver letto e approvato il presente Contratto di Assistenza con particolare riferimento al punto 1) Validità e attivazione del contratto 3) "Obbligazioni assunte da Estendo S.p.A. sul singolo Contratto di Assistenza", 4) "Delimitazione del Servizio" e 5) "Delimitazioni del Contratto di Assistenza".

#### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e soggetto contrattualmente obbligato alla garanzia contrattuale.**

Titolare del trattamento è Estendo S.p.A., con sede legale in Via Circonvallazione S/N - 28010 Miasino (NO) Italy, nella persona del suo legale rappresentante: Andrea Fortis. I dati personali acquisiti sono trattati da ESTENDO S.p.A. Via Circonvallazione, s/n 28010 Miasino (NO). I Suoi dati saranno trattati per finalità contrattuali, nonché per adempiere agli obblighi di legge. I dati potranno essere conferiti a terzi per prestazioni ausiliari al servizio, (Società in paesi terzi, Assicurazioni, agenti, istituti di credito, società di factoring, società di recupero crediti, e eventuali altri professionisti, consulenti o controparti che dovessero intervenire nell'esecuzione dell'incarico, ai soli fini della tutela del credito e della migliore gestione dei diritti relativi al singolo rapporto commerciale). Il conferimento dei dati è facoltativo, ma la mancata fornitura comporterà l'impossibilità di erogare il servizio. Su espresso consenso, i dati potranno essere forniti a società terze per finalità di marketing e di promozione pubblicitaria (vedi sotto). Ai sensi dell'art. 15 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, il Consumatore potrà: avere accesso ai dati, chiederne la modifica, blocco o cancellazione, opporsi al loro utilizzo per fini legittimi, richiedere una limitazione del trattamento dei dati conferiti, richiedere la portabilità dei dati, rivolgendosi al Titolare allo 0322/322099, fax 0322/980621, e-mail [privacy@estendo.it](mailto:privacy@estendo.it). Il Consumatore potrà inoltrare reclamo ad una autorità di controllo. L'informativa completa è disponibile sul sito [www.estendo.it](http://www.estendo.it). I dati raccolti saranno conservati da Estendo S.p.A. per ulteriori 12 mesi dalla data di scadenza del contratto di estensione, al fine di poter gestire eventuali controversie.

a) per ricevere comunicazioni commerciali e pubblicitarie di ESTENDO S.p.A.:

do il consenso

nego il consenso

b) per ricevere offerte promozionali da parte di società terza

do il consenso

nego il consenso

c) per sondaggi o ricerche di mercato

do il consenso

nego il consenso

d) dichiaro di aver compiuto 18 anni di età

sì

no

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Al trattamento dei dati che mi riguardano

Un servizio a cura di:

