

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 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

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

1. Validità e attivazione del contratto.

Il presente Contratto di Assistenza, di seguito anche Servizio, deve essere concluso dal singolo Titolare contestualmente all'acquisto del Prodotto, cui è collegato in funzione di protezione dell'acquisto. È conseguentemente esclusa la possibilità di acquistare il Servizio successivamente l'acquisto del Prodotto. Al fine di verificare la regolarità dell'acquisto, il prezzo del Prodotto e del Servizio dovranno essere riportati su un unico scontrino fiscale; in mancanza di detto scontrino fiscale unico, il presente contratto non vincola Estendo.

Il Contratto di Assistenza fornito da Estendo S.p.A. dovrà essere attivato al momento dell'acquisto, direttamente dal personale del Punto Vendita. Il prodotto oggetto di assistenza, sarà quello riportato sullo scontrino di acquisto e/o fattura ed individuato dal proprio codice IMEI che dovrà essere inserito nell'apposito campo sulla pagina web di attivazione. La mancanza del codice IMEI determina l'impossibilità di attivare il contratto.

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. Collegandosi alla pagina "Attiva il Contratto di Assistenza" presente sul sito internet www.estendo.it, inserendo numero del presente Contratto ed il codice di attivazione sarà possibile completare la procedura di attivazione, inserendo le informazioni mancanti. Il Titolare, entro e non oltre 7 giorni dalla data di acquisto tramite la funzione ATTIVA IL CONTRATTO DI ASSISTENZA presente sul sito www.estendo.it, potrà inviare ad Estendo la copia dello scontrino di acquisto. La data di prima configurazione del prodotto, non potrà essere in alcun modo antecedente alla data di acquisto riportata sullo scontrino. Per la tempestività di attivazione del contratto la data di prima configurazione come risulta dai registri del venditore.

Il codice IMEI, se disponibile, potrà essere inserito direttamente dal personale del Punto Vendita al momento dell'acquisto, in tal caso il contratto sarà regolarmente attivato, diversamente, trascorso il suddetto termine di 7 giorni, 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 IMEI.

Completata la procedura di attivazione, il codice IMEI 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.

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 Telefoni Cellulari e Smartphone di valore compreso tra € e €.

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.

2. Decorrenza e durata del servizio.

L'operatività del presente Contratto di Assistenza è limitata alla riparazione del guasto riconducibile a "caduta accidentale" occorso al prodotto e avrà inizio a decorrere dalla data di acquisto del prodotto stesso riportata sullo scontrino e/o sulla fattura e fino alla scadenza del dodicesimo mese.

In nessun caso il presente Contratto, si estenderà oltre il 12° (dodicesimo) mese dalla data di acquisto del Prodotto. Il Contratto di Assistenza opererà unicamente a favore del Prodotto indicato sullo scontrino e/o fattura di acquisto ed individuato dal proprio codice IMEI utilizzato per l'attivazione del contratto anche nel caso in cui sul documento fiscale 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.

Si ricorda che per i guasti, difetti e/o per il mancato funzionamento del Prodotto verificatisi nei primi 24 (ventiquattro) mesi dalla data di acquisto, il Titolare ha 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 o difetti sono estranei al presente contratto.

3. Caduta Accidentale.

Il Contratto di Assistenza opererà unicamente a seguito di un unico guasto riconducibile a "caduta accidentale" occorso al Prodotto e in ogni caso dichiarato dal Titolare entro la scadenza del 12° mese dalla data di acquisto del Prodotto indicata sullo scontrino fiscale e/o fattura. Non sono considerati di natura accidentale le cadute provocate o connesse con eventi socio politici, incendio, furto, scippo e rapina, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo o sabotaggio organizzato, occupazione militare o causati da eventi e calamità naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche.

4. Obbligazioni assunte da Estendo S.p.A. relativamente ad ogni 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 di analoghe caratteristiche e prestazioni comunque non inferiori (valutate a discrezione di Estendo S.p.A.) o di emissione del buono di acquisto esso sarà pari al 70% del valore di acquisto in caso di caduta accidentale e al 30% del valore di acquisto, come riportato sullo scontrino fiscale e/o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti, se gli esiti non sono compatibili con la caduta accidentale e comunque non sono espressamente esclusi dall' art. 5 del presente Contratto di Assistenza.

Nel caso in cui il guasto, sia attribuibile a una "caduta accidentale" tale da determinare l'irreparabilità del prodotto nei termini previsti dal presente Contratto, Estendo S.p.A. procederà all'emissione di un buono di acquisto a favore del Titolare d'importo massimo pari al 70 % del prezzo di acquisto del Prodotto identificato sul Contratto e riportato sullo scontrino e/o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti e di eventuali costi di analisi tecnica sostenuti per l'accertamento del guasto, con arrotondamento all'Euro inferiore.

Qualora al momento della verifica effettuata dal Centro Assistenza Tecnica (CAT) sul Prodotto, gli esiti riscontrati non siano compatibili con la "caduta accidentale", ossia sia dovuta ad altre cause, a titolo esemplificativo e non esaustivo si citano lo schiacciamento, la torsione, la penetrazione di oggetti estranei o corpi contundenti, fatto salvo quanto previsto al punto 5, Estendo S.p.A. procederà all'emissione di un buono di acquisto a favore del Titolare d'importo massimo pari al 30% del prezzo di acquisto del Prodotto identificato sul Contratto di Assistenza e riportato sullo scontrino fiscale e/o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti e di eventuali costi di analisi tecnica sostenuti per l'accertamento del guasto, con arrotondamento all'Euro inferiore. In entrambi i casi, il buono d'acquisto sarà inviato al punto vendita della catena dove è stato acquistato il "Contratto di Assistenza". Il buono di acquisto, dovrà essere utilizzato a pena di decadenza 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.

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. Delimitazione del Servizio.

Il servizio di riparazione 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 ai guasti causati da una "caduta accidentale" del Prodotto secondo i termini e i modi indicati nel presente Contratto esclusivamente con riferimento 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.

Nel caso in cui le cause della "caduta accidentale" siano quelle espressamente contemplate dal "Contratto di Assistenza", e non siano escluse, Estendo S.p.A. provvederà al ritiro a proprie spese del prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza, autorizzerà il CAT affinché proceda alla riparazione del Prodotto nei termini previsti (entro 30 giorni a decorrere dalla data del ritiro) e al successivo invio del Prodotto riparato presso il domicilio del Titolare, o altro luogo indicato dallo stesso purché all'interno del territorio nazionale, città del Vaticano e San Marino. I termini contrattuali di 30 giorni a decorrere dalla data del ritiro, sono validi a patto che il prodotto sia nelle condizioni idonee per poter effettuare la riparazione. Dovranno essere disattivate tutte le funzioni di geolocalizzazione ed in particolare, per i prodotti Apple, dovrà essere disattiva la funzione "Trova il mio Iphone".

L'identificazione del prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza, potrà avvenire solo ed esclusivamente tramite la lettura del codice IMEI riportato sul telefono.

Qualora l'identificazione non risulti possibile non si potrà procedere con l'intervento di riparazione.

Qualora la Centrale Operativa Estendo avesse ritirato il prodotto presso il domicilio del Titolare, ne curerà la riconsegna a proprie spese all'interno del territorio nazionale, città del Vaticano e San Marino a patto che i guasti riscontrati, siano causati da una "caduta accidentale" del Prodotto secondo i termini e i modi indicati nel presente Contratto di Assistenza.

Le obbligazioni assunte da Estendo con il presente Contratto, limitatamente al Prodotto identificato tramite il codice IMEI comunicato in fase della sua attivazione, si estinguono:

- a. Alla data di riparazione del prodotto;
- b. Alla data del rilascio del Buono d'Acquisto.
- c. Alla data di sostituzione del prodotto

Con l'invio del Buono d'Acquisto al punto vendita o la sostituzione si perfeziona a tutti gli effetti il passaggio di proprietà del Prodotto oggetto del presente Contratto di Assistenza in capo alla Estendo S.p.A. la quale provvederà al suo stoccaggio e al successivo smaltimento o riciclaggio.

Nel caso in cui il malfunzionamento riscontrato non dipenda dalla caduta accidentale o sia espressamente escluso dal Punto 6) "Delimitazioni del Contratto di Assistenza"

Estendo S.p.A. comunicherà al Titolare le cause che hanno determinato la mancata erogazione delle prestazioni previste dal presente Contratto di Assistenza. In tale circostanza saranno addebitati al Titolare del presente contratto gli eventuali costi di analisi tecnica sostenuti per l'accertamento del guasto e le spese di restituzione.

6. Delimitazione del Contratto di Assistenza.

Tutte le obbligazioni assunte da Estendo S.p.A. a favore del Titolare del Contratto di Assistenza, operano nei limiti indicati ai punti 2) Decorrenza e durata del servizio; 3) Caduta Accidentale; inoltre sono soggette alle seguenti esclusioni:

- a. caduta accidentale verificatasi oltre il 12° mese dalla data di acquisto del prodotto e tutti i danni anche di natura accidentale qualora derivanti da montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione, revisione, collaudo, taratura e programmazione;
- b. tipologie di Prodotto diverse da quelle previste dal presente Contratto di Assistenza;
- c. tutte le cause diverse da quelle da caduta accidentale 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;
- d. danni causati con dolo, colpa grave o uso anomalo del Prodotto da parte del Titolare;
- e. 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;
- f. i danni di natura estetica che non compromettano o limitino l'utilizzo ordinario del prodotto.
- g. i danni ai pannelli LCD con meno di 5 pixel interi bruciati o limitatamente a 3 nel caso in cui siano contigui;

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.

7. Procedura da adottare per l'esecuzione del Contratto di Assistenza.

In caso di guasto o malfunzionamento, a seguito di caduta accidentale 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 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). Entro il primo giorno lavorativo, successivo alla richiesta, la Centrale Operativa si metterà in contatto con il Titolare per l'apertura della 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 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 il ritiro del Prodotto, a spese di Estendo S.p.A., presso il domicilio del Titolare o presso altro recapito, all'interno del territorio nazionale, città del Vaticano e San Marino, fornendo in tale circostanza debite informazioni in merito alle regole e modi e le precauzioni da adottare per la preparazione della spedizione. 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 a verificare 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 siano dallo stesso ritenuti idonei per il trasporto del Prodotto.

Estendo S.p.A. declina ogni responsabilità per la perdita dei dati personali presenti all'interno del prodotto, oggetto del presente contratto di Assistenza. Sarà cura del Titolare provvedere al salvataggio dei dati (back up) prima della spedizione.

Nel caso in cui il Titolare del Contratto di Assistenza non abbia rispettato le procedure da adottare in caso di caduta accidentale 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.

8. Inosservanza.

Il mancato rispetto da parte del Titolare delle disposizioni di cui al presente "Contratto di Assistenza", con particolare riferimento agli Artt. 1) Validità e attivazione del contratto" 5) "Delimitazioni del Servizio" 6) "Delimitazione del Contratto di Assistenza" 7) "Procedura da adottare per l'esecuzione del Contratto di Assistenza, comporterà la perdita del diritto all'erogazione delle prestazioni e delle obbligazioni assunte dalla Estendo S.p.A., nei termini e nei modi descritti.

9. Obbligazioni derivanti dal Contratto di Assistenza.

La Società Estendo S.p.A., per la maggior sicurezza e 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.

10. Specifica approvazione.

Il Titolare, beneficiario del presente Contratto di Assistenza, dichiara di aver letto e approvato il presente Contratto di Assistenza con particolare riferimento agli Artt. 1) "Validità e attivazione del contratto" 4) "Obbligazioni assunte da Estendo S.p.A. sul singolo Contratto di Assistenza", 5) "Delimitazione del Servizio", 6) "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 ausiliarie 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. Il Consumatore potrà inoltrare reclamo ad una autorità di controllo. L'informativa completa è disponibile sul sito 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

si

no

Luogo _____ Data _____

Firma _____

Al trattamento dei dati che mi riguardano

Un servizio a cura di:

