

### **1. Validità e attivazione del contratto.**

Il Contratto di Assistenza deve essere sottoscritto dal singolo Titolare contestualmente alla data di acquisto del Prodotto.

Il Contratto di Assistenza fornito da Estendo S.p.A. dovrà essere attivato dal singolo Titolare accedendo al sito internet [www.estendo.it](http://www.estendo.it) e selezionando "Attiva il contratto di Assistenza". L'attivazione deve essere eseguita entro e non oltre 180 giorni dal momento dell'acquisto. Il contratto attivato dopo la scadenza del suddetto termine è nullo. Il prodotto oggetto di assistenza sarà quello riportato sullo scontrino di acquisto e/o fattura e individuato dal proprio numero/codice "matricola" che dovrà essere inserito nell'apposito campo sulla pagina web di attivazione. Per la validità del servizio è obbligatorio inserire il numero/codice "matricola" nell'apposito spazio sulla pagina di attivazione. La mancanza del numero/codice "matricola" determina l'impossibilità di attivare il contratto. Completata la procedura di attivazione, 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.

A compimento della procedura di attivazione, si riceverà una email riepilogativa con i dati inseriti e le credenziali per poter 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 **PC Notebook, PC Desktop, Netbook, Tablet, Periferiche Hardware, Stampanti di valore compreso tra 400,01€ e 600,00€.**

### **2. Decorrenza e durata del servizio.**

L'operatività del Contratto di Assistenza avrà inizio, per ciascun Prodotto, alla scadenza della Garanzia Legale e terminerà alla scadenza del **36°** (trentaseiesimo) mese dalla data di acquisto del Prodotto. Il presente Contratto di Assistenza opera dalla scadenza del **24°** (ventiquattresimo) mese successivo alla data di acquisto del prodotto.

Nei primi 24 (ventiquattro) mesi dalla data di acquisto del Prodotto 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.)

In nessun caso il Contratto di Assistenza si estenderà oltre il **36°** (trentaseiesimo) mese dalla data di acquisto del Prodotto. Il Contratto di Assistenza opererà unicamente a favore del Prodotto debitamente identificato sul Contratto di Assistenza e sullo scontrino fiscale e/o fattura, anche nel caso in cui sullo stesso scontrino e/o fattura siano indicati più Prodotti. Il prezzo di acquisto sarà quello presente sullo scontrino di acquisto e/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.

### **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 e/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 e/o fattura al netto di eventuali buoni e/o sconti previa la detrazione del 10% per il primo anno o sua frazione, del 20% per il secondo anno e così per gli anni successivi, trascorsi dalla data di acquisto. 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 a 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 i modi indicati nel presente Contratto di Assistenza.

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 e 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 e 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 **60** 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 alternativamente, a suo insindacabile giudizio:

- a) Alla sostituzione con altro prodotto nuovo 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 (art. 3);
- b) 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 o sua frazione, del 20% il secondo anno 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 a 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.

#### **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) a tipologie di Prodotto diverse da quelle previste dal presente contratto di assistenza;
- b) di natura accidentale;
- c) causati con dolo, colpa grave o uso anomalo del Prodotto da parte del Titolare;

- d) alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo, testine, parti in gomma, cinghie, manicotti, filtri, guarnizioni, guaine, telecomandi, lampadine, batterie, singoli tasti delle tastiere, alimentatori, testine di stampanti e fax, unità ottiche ecc.);
- e) dovuti a deperimento, logoramento, corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Prodotto;
- f) verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione e revisione;
- g) del Prodotto soggetto a una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
- h) di natura estetica che non siano connessi con danni indennizzabili;
- i) ai pannelli LCD con meno di 5 pixel interi bruciati o limitatamente a 3 nel caso in cui siano contigui;
- l) derivanti da impressionamento dell'immagine sullo schermo, da interventi di collaudo, programmazione, taratura e da tutte le operazioni di ordinaria manutenzione o pulitura del Prodotto;
- m) verificatisi a seguito di eventi socio politici, incendio, furto, scippo e rapina, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo o sabotaggio organizzato, occupazione militare;
- n) causati da eventi e calamità naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche;
- o) verificatisi in occasione di trasporti e/o trasferimenti effettuati dal Titolare e/o vettori terzi;
- p) dovuti a virus e più in generale problemi al malfunzionamento del software in dotazione o installato successivamente all'acquisto del Prodotto;
- q) guasti, difetti, malfunzionamenti espressamente esclusi dal certificato di Garanzia rilasciato dalla casa costruttrice.
- r) prodotti adibiti a un uso professionale.

Sono inoltre esclusi dal presente Contratto di Assistenza gli accessori in genere, anche se inseriti nella confezione del Prodotto al momento dell'acquisto.

#### **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 prenderà contatto con 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 a 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. 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 Contratto di Assistenza, 6) 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. 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.

#### **10. Assistenza da Remoto**

Il presente servizio conferisce al Titolare la facoltà di usufruire del Servizio Assistenza da Remoto, il quale è realizzato e gestito da Estendo e consiste nella facoltà di richiedere al bisogno un supporto tecnico effettuato via telefono e/o con l'accesso al computer da remoto, attraverso la connessione internet. Contattando la Centrale Operativa al numero verde gratuito 800.210.834 da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20 (festivi esclusi), sarà possibile concordare la data e l'ora (tra le 9 e le 16,30 da lunedì al venerdì) dell'intervento, da parte di un tecnico specializzato. Il servizio è attivo su computer Desktop o Notebook ed è utilizzabile ogni qualvolta ci sia un problema al Prodotto, per tutta la durata del contratto. In nessun caso si estenderà oltre il **36°** (trentaseiesimo) mese dalla data di acquisto del Prodotto.

Il servizio prevede: la risoluzione di problematiche dovute al malfunzionamento del software presente al momento dell'acquisto a software installati successivamente; la risoluzione di problematiche dovute a virus e/o malware; la risoluzione di problemi con la posta elettronica; il supporto telefonico per la configurazione di back up dati; la diagnosi di problemi di natura hardware.

In tutti i casi in cui il Titolare non fosse in grado di seguire le istruzioni impartite del tecnico di Estendo, sarà possibile, a discrezione del Titolare, un intervento presso il laboratorio di Estendo con costi di trasporto e intervento a carico del Titolare stesso. Il Servizio è limitato all'assistenza prestata, in quanto non è possibile garantire la risoluzione dei problemi in maniera assoluta, in particolare, qualora siano riscontrati problemi di natura hardware il Prodotto dovrà essere sottoposto a una verifica di laboratorio.