

YOLO SMARTPHONE

Norme che regolano il Servizio

Yolo Smartphone (di seguito, anche il “Servizio”) offerto da YOLO Group srl ha per oggetto il Servizio fornito da COVERCARE S.r.l. (di seguito, “Covercare”) in favore del Cliente che abbia sottoscritto il relativo Modulo di Adesione. Il Servizio è prestato alle condizioni di seguito riportate. Il Cliente è tenuto a conservare e, su richiesta, esibire lo scontrino o la fattura di acquisto del Dispositivo (in cui sia riportata la marca e il modello del Dispositivo), atti a comprovare che l’acquisto è stato effettuato non oltre 24 mesi prima della sottoscrizione del Modulo di Adesione.

1. Dispositivi mobili coperti e oggetto del Servizio

Yolo Smartphone è offerto in abbinamento ai Dispositivi Smartphone che non abbiano più di 24 mesi di vita. In caso di danno accidentale, con la sola esclusione dei danni previsti dall’art. 6, arrecato al Dispositivo per cui è prestato il servizio, Covercare provvede alla riparazione del Dispositivo guasto o alla sua sostituzione, con un altro Dispositivo nuovo o rigenerato qualora la riparazione non sia fattibile entro 14 giorni lavorativi dalla richiesta di assistenza o non conveniente. Il costo della copertura è in funzione di un listino predefinito; nel caso in cui il modello non sia presente nel listino si considera il valore di acquisto riportato sulla prova di acquisto.

2. Decorrenza del Servizio

Il Servizio decorre dalle ore 24.00 del giorno di adesione al Servizio di Covercare.

3. Diritto di ripensamento

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dal pagamento della prima mensilità dandone comunicazione a YOLO e in tal caso Covercare rimborsa il rateo pagato e non goduto, escluse le imposte, a condizione che in tale periodo non sia stato denunciato alcun danno al Dispositivo. Nel caso in cui il cliente abbia già effettuato il check up del dispositivo verrà trattenuto il costo del check up, pari a 5€.

4. Durata del Servizio

Il Servizio ha la durata di un mese e alla scadenza si rinnova tacitamente di mese in mese per un massimo di 24 mesi complessivi.

Il Cliente ha la possibilità di recedere dal servizio in ogni momento. Il recesso avrà effetto alla scadenza del mese in corso.

5. Richiesta di Assistenza

In caso di danno al Dispositivo il Cliente deve al più presto contattare telefonicamente il Call Center gestito da Covercare al numero **02/407 01 001** (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi festivi). Il Call Center provvede a disporre a mezzo corriere il ritiro del dispositivo guasto e a fornire al Cliente il numero assegnato alla pratica. Il Cliente deve fare in modo che il ritiro possa essere effettuato nel più breve tempo possibile dalla richiesta di assistenza. Il Cliente è tenuto a effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del Dispositivo guasto prima della consegna e deve metterlo a disposizione di Covercare dopo

averne rimosso tutti i sistemi di protezione all'accesso, quali: *Trova My Iphone*, *Blocca Google Account*, password e PIN. Qualora il Dispositivo dovesse risultare bloccato, Covercare contatterà il Cliente per far rimuovere il blocco e se la rimozione non potesse avvenire entro 5 giorni il Dispositivo sarà reso al Cliente e il servizio sarà considerato come fornito a tutti gli effetti.

In seguito alla richiesta di assistenza Covercare si prende cura, tramite corriere espresso, del ritiro del Dispositivo presso il domicilio del Cliente o nel luogo da lui indicato in fase di richiesta. Pagina 2 di 3 Covercare effettua subito le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno provocato il danno e se il danno non risulta fra le esclusioni di cui dall'art. 6 – nel qual caso Covercare comunica al Cliente entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta di assistenza che il Servizio non può essere effettuato – Covercare procede alla riparazione o alla sostituzione del Dispositivo guasto. I device saranno riparati con ricambi originali o compatibili. Se nel termine di 14 giorni lavorativi dalla ricezione del dispositivo presso Covercare la riparazione non può essere effettuata o se il Dispositivo non è riparabile, Covercare ne informa il Cliente offrendogli la sostituzione del Dispositivo guasto con un altro nuovo o rigenerato. Il Cliente se non accetta il Dispositivo sostitutivo può chiedere, rinunciando al Servizio, che il Dispositivo guasto gli venga restituito. In caso di sostituzione il Dispositivo guasto non può essere restituito al Cliente perché con la sostituzione la proprietà dello stesso si trasferisce automaticamente a Covercare che provvederà all'eventuale smaltimento o disassemblaggio in conformità alla normativa vigente. Il tempo necessario per ottenere l'assistenza e per effettuare la riparazione o la sostituzione del Dispositivo non comportano alcun prolungamento della durata del Servizio.

6. Esclusioni

Il Servizio **Yolo Smartphone** non è operante per malfunzionamenti o danni:

- a. causati con dolo, colpa grave del Cliente o delle persone di cui debba rispondere per legge;
- b. alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio le batterie);
- c. dovuti a deperimento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Dispositivo;
- d. verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione o revisione;
- e. di un Dispositivo oggetto di una campagna di richiamo da parte del produttore e/o del distributore;
- f. di natura estetica che non siano connessi con danni coperti dal presente Servizio e che non impediscono l'utilizzo del Dispositivo;
- g. occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati ad attività illegali;
- h. occorsi mentre il prodotto si trova a disposizione o affidato a terzi o durante il trasporto del Dispositivo su qualsiasi mezzo;
- i. conseguenti a qualsiasi perdita di dati, file o software o alla mancata disponibilità del Dispositivo;
- j. a Dispositivi il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile;

- k. per malfunzionamenti o danni che provocano la rottura fisica della scheda elettronica del telefono quali ad esempio piegamenti, perforazioni, tagli della stessa.
- l. a Dispositivi con componenti non originali o sui quali siano state effettuate precedenti riparazioni non autorizzate da Covercare.

In ogni caso la copertura cessa immediatamente se il Cliente affida a terzi una riparazione senza l'autorizzazione di Covercare.

7. Check up del dispositivo

In fase di acquisto il Cliente dovrà effettuare il "Check up" del dispositivo. Questa opzione permette la verifica di integrità dello smartphone oggetto della copertura, mediante un test online applicabile a smartphone con sistema operativo iOS e Android. Al fine di effettuare la verifica, entro un'ora dall'acquisto del servizio, il Cliente riceverà sul proprio numero di telefono un SMS contenente le istruzioni per eseguire il test di check up ed il link per avviare la diagnosi online. Il Cliente ha 4 giorni di tempo per effettuare il test. Nel caso di test superato con successo, il servizio rimane attivo fino a quando il cliente decide di non chiuderlo. Nel caso di fallimento del test il servizio viene disattivato ed al cliente viene rimborsato il costo del servizio pagato al netto del costo del test, pari a 5€. Nel caso in cui, invece, il cliente non effettui il test nei 4 giorni a sua disposizione, il cliente viene rimborsato dell'intero costo del servizio pagato.

8. Limiti del Servizio e contributi a carico del Cliente

Il Servizio è prestato per un intervento nei 12 mesi. Nel caso di richiesta di assistenza nel corso dell'anno, il servizio verrà rinnovato automaticamente per altri 12 mesi, salvo disdetta da parte del cliente da effettuarsi tramite l'area riservata di Yolo. In caso di rinnovo il cliente avrà a disposizione un nuovo intervento. Per ogni caso di richiesta di assistenza, il Cliente è tenuto a pagare un contributo alla riparazione di valore variabile in funzione del prezzo mensile ricorrente pagato e del tempo intercorso fra la data di sottoscrizione del Modulo di Adesione e quella di richiesta di assistenza, come segue:

PREZZO MENSILE RICORRENTE	CONTRIBUTO DAL 1° AL 12° MESE	CONTRIBUTO DAL 13° AL 24° MESE
€ 3,50	€ 30	€ 25
€ 5,50	€ 40	€ 30
€ 6,50	€ 60	€ 50
€ 7,90	€ 70	€ 60
€ 10,90	€ 90	€ 80

Il contributo alla riparazione deve essere pagato prima che venga effettuata la riparazione.

9. Validità Territoriale

Il Servizio **Yolo Smartphone** è prestato solo nell'ambito del territorio italiano, di San Marino e della Città del Vaticano.



10. Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, valgono le disposizioni della legge italiana.