

Opzione Kasko (Opzione Kasko Plus e Kasko Ricaricabile)

Regolamento di Servizio Assistenza ai terminali - valido per le attivazioni dal 26 Ottobre 2018.

1. Premessa e definizioni

1.1 - FREE Ricaricabile (nel seguito anche "Servizio" ovvero omnicomprensivamente "Free") è un Servizio di vendita finanziata, disciplinato da apposito Regolamento di Servizio e da un distinto contratto con la Società Finanziaria, e/o dilazionata, disciplinata da apposito Regolamento di Servizio, di un Terminale, abbinato alla fornitura di servizi postpagati e/o prepagati di comunicazione di "Tre". Free include alcuni servizi per il Terminale, tra i quali la facoltà per il Cliente, alle condizioni indicate dall'apposito Regolamento, di cambiare lo stesso Terminale in corso di applicazione del contratto, o di restituirlo. Il Servizio viene fornito a partire dall'atto della sottoscrizione del Contratto. FREE è fornito da Wind Tre S.p.A. in collaborazione con Partner dedicati.

1.2 - Servizi prepagati: Servizi di comunicazione mobile UMTS/LTE, nazionali ed internazionali, preacquistati dal Cliente, erogati da "Tre" secondo i termini degli appositi Regolamenti di Servizio, come il Regolamento di Servizio ALL-IN Smart Pro, degli artt. 5 e 15, delle Condizioni Generali di Contratto, e secondo le condizioni economiche dell'offerta ricaricabile indicata nel Modulo Ricaricabile. Il metodo di pagamento per l'acquisto del traffico prepagato incluso nell'offerta ricaricabile prescelta è indicato dal Cliente in sede di sottoscrizione del contratto, tra le modalità indicate da "Tre", e non può essere variato.

1.3 - Tre: Wind Tre S.p.A., sede legale in via Largo Metropolitana 5, 20017 Rho (MI), Italia, iscritta al registro AEE al numero IT0802000002813.

1.4 - Terminale: L'apparecchio elettronico acquistato dal Cliente, identificato dal proprio IMEI, atto alla fruizione di servizi di comunicazione elettronica forniti da "Tre" tra i quali deve essere incluso quello di comunicazione vocale.

1.5 - L'IMEI (International Mobile Equipment Identity) è un numero di 15 cifre che identifica univocamente il Terminale. Il codice IMEI del Terminale è riportato sullo stesso su apposita etichetta o serigrafato su suoi componenti.

1.6 - Partner: La Società della cui collaborazione "Tre" si avvale per la fornitura di alcuni servizi di FREE o dell'opzione Kasko.

2. Oggetto del Servizio

2.1 - Kasko è un'opzione di assistenza tecnica (di seguito "Opzione Kasko") per la riparazione del Terminale oggetto del contratto FREE o di Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale e prevedono l'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale, sottoscritti dal Cliente.

2.2 - Il Terminale relativamente al quale possono essere richiesti gli interventi di assistenza, oggetto dell'Opzione Kasko, è esclusivamente quello relativo al contratto FREE, o al Servizio prepagato di "Tre" inclusivo dell'acquisto di un Terminale e dell'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale, sottoscritti dal Cliente, ovvero quello sostituito in conformità alle procedure di assistenza tecnica ovvero sostituito in caso di furto, come meglio descritto al successivo articolo 6.

2.3 - Il costo dell'Opzione Kasko risulta incluso nel costo dell'offerta Free abbinata, ovvero dell'abbinato Servizio prepagato che include l'acquisto di un Terminale e l'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale.

2.4 - Le prestazioni di assistenza tecnica coprono un numero massimo di 1 (uno) intervento di riparazione ogni dodici mesi fino ad un massimo di numero 2 (due) interventi nella durata contrattuale (di seguito "Numero Massimo"). Il costo dell'intervento di riparazione viene corrisposto dal Cliente secondo quanto previsto al successivo articolo 8. L'intervento di riparazione rientra nel computo del Numero Massimo.

3. Attivazione del Servizio

3.1 - L'Opzione Kasko è inclusa con FREE Ricaricabile, nonché con alcuni Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale e l'erogazione del servizio di comunicazione vocale, come ALL-IN Smart Pro, indicate appositamente sul sito www.tre.it.

4. Durata dell'Opzione Kasko

4.1 - Fermo restando quanto indicato all'art.2.1, la durata dell'Opzione Kasko coincide perfettamente con quella del contratto FREE e/o del contratto per Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale e l'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale abbinati.

4.2 - La scadenza, il recesso o la risoluzione del contratto FREE e/o contratto per Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale e l'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale abbinati, costituiscono cause di disattivazione dell'Opzione Kasko e, conseguentemente, la perdita da parte del Cliente della possibilità di usufruirne e richiedere gli interventi di riparazione alle condizioni qui previste.

5. Richiedere il servizio di assistenza tecnica per riparazione

5.1 - Per usufruire dell'Opzione Kasko il Cliente deve contattare il servizio assistenza Clienti al numero dedicato 800831313. Successivamente, una volta verificati con l'operatore del servizio assistenza Clienti l'erogabilità delle prestazioni, l'effettivo malfunzionamento del Terminale, e la modalità di consegna del Terminale da riparare, può recarsi presso uno dei centri di assistenza autorizzati da "Tre" elencati su www.tre.it.

5.2 - In caso di consegna del Terminale da riparare presso un centro di assistenza, il Terminale riparato è reso disponibile presso lo stesso centro di assistenza entro un tempo variabile a seconda dell'entità del guasto ed al massimo entro 15 giorni. Il Terminale da riparare deve essere consegnato al centro di assistenza senza accessori né batteria (se estraibile).

5.3 - I Terminali gestiti tramite i centri di assistenza saranno resi non riparati qualora eventuali applicazioni di localizzazione e/o di blocco terminale, dovessero risultare attive in fase di riparazione. Saranno, altresì, resi non riparati tutti quei Terminali per i quali non sia stato possibile identificare l'IMEI ovvero per i quali l'IMEI risulti essere diverso da quello del Terminale su cui è attiva l'Opzione Kasko, secondo le modalità indicate al punto 1.5, ovvero per i quali siano state riscontrate riparazioni effettuate in centri di assistenza tecnica non autorizzati da "Tre" utilizzando parti di ricambio non originali.

5.4 - È a cura e responsabilità del Cliente la cancellazione di ogni dato ed informazione personale memorizzata sul Terminale guasto, così come la disattivazione di eventuali applicazioni di localizzazione del Terminale, e la rimozione di eventuali blocchi.

5.5 - Ai Terminali che dovessero presentare i medesimi malfunzionamenti riscontrati durante la riparazione, sarà applicata la gestione in garanzia legale di conformità per la durata di 3 mesi, ricorrenti dalla data di consegna del Terminale al Cliente.

6. Furto del Terminale

6.1 - L'Opzione Kasko è inclusa per tutta la durata dei contratti relativi a Free e/o Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale e l'erogazione anche del servizio di comunicazione vocale abbinati (art.4), anche in caso di furto o smarrimento del Terminale.

6.2 - Il Cliente, in caso di furto, rapina o smarrimento del Terminale, ha la facoltà di mantenere il diritto alle prestazioni dell'Opzione Kasko mediante l'acquisto di un Terminale sostitutivo, di medesima marca e modello, purché nel limite massimo di 1 (un) evento ogni dodici mesi.

6.3 - Nei casi di cui all'art. 6.2 il Cliente deve informare "Tre" immediatamente tramite comunicazione telefonica al 800832323, e far pervenire a "Tre" copia della relativa denuncia alle competenti Autorità.

6.4 - "Tre", a seguito della ricezione della denuncia, provvede a inserire il codice IMEI del Terminale nel registro dei terminali rubati e smarriti EIR (Equipment Identity Register) al fine di inibire, ove tecnicamente possibile, il funzionamento del Terminale in rete.

6.5 - L'acquisto del Terminale sostitutivo, nei casi e per gli effetti previsti da questo articolo, deve essere effettuato a cura del Cliente presso il Partner indicato da "Tre" che provvede a registrarli come Terminali per il quale possono essere richieste le prestazioni dell'Opzione Kasko.

6.6 - Il Cliente, ai fini di quanto previsto all'articolo 6.5, contatta il Partner indicato da "Tre" che provvede a proporre un modello di Terminale disponibile, di medesima marca e modello di quello da sostituire, e a consegnare lo stesso presso il domicilio del Cliente.

L'acquisto del Terminale sostitutivo avviene alle condizioni di mercato vigenti. Il pagamento del Terminale sostitutivo è regolato dal Cliente direttamente al Partner incaricato da "Tre".

6.7 - Il Terminale sostitutivo è consegnato al Cliente senza accessori.

7. Cosa non è compreso nel servizio di assistenza tecnica

7.1 - L'Opzione Kasko non comprende le riparazioni di danni o malfunzionamenti:

a) causati da liquidi;
b) causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Terminale da parte del proprietario o di persone delle quali debba rispondere legalmente;
c) alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio batterie, singoli tasti delle tastiere, alimentatori, ecc.);
d) dovuti a deterioramento, logoramento, o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Terminale;

e) verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione e revisione;

f) del Terminale soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;

g) di natura estetica che non siano connessi con danni indennizzabili e che non impediscono l'utilizzo del Terminale; sono esplicitamente esclusi dalla copertura la sostituzione di plastiche e covers graffiati e scheggiati senza che venga pregiudicato il normale funzionamento del prodotto;

h) verificatisi a seguito di eventi naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche, eventi socio politici, calamità naturali, incendio, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo, atti vandalici, frode, abuso, sabotaggio organizzato, contaminazione da radiazioni, occupazione militare;

i) verificatisi in occasione di trasporti e/o trasferimenti effettuati dal proprietario e/o vettori terzi;

j) dovuti a virus e, più in generale, a problemi connessi al malfunzionamento di applicativi di terze parti installati successivamente all'acquisto del Terminale;

k) dovuti a qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto del Terminale; il proprietario è tenuto ad effettuare il backup dei dati e dei programmi del proprio Terminale prima della richiesta di assistenza;

l) dovuti ad eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;

m) causati da utilizzo dei Terminali da parte di bambini d'età inferiore ai 6 anni;

n) su Terminali sui quali sia stata realizzata la modifica, disattivazione e/o qualsiasi alterazione non autorizzata da "Tre" delle funzionalità di Operator Lock e/o Sim Lock, come definiti dalle applicabili Condizioni Generali di Contratto, così come accertata da "Tre".

7.2 - Non sono coperti dall'Opzione di assistenza tecnica Kasko i Terminali il cui numero di serie non sia leggibile o sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile o non corrispondente a quello registrato in fase di sottoscrizione, fatto salvo il caso in cui il Terminale stesso risulti regolarmente sostituito dal costruttore o dal venditore in fase di esercizio della garanzia legale di conformità.

7.3 - Non sono coperti dall'Opzione Kasko i Terminali che siano stati riparati in centri di assistenza tecnica non autorizzati da "Tre" utilizzando parti di ricambio non originali.

8. I costi

8.1 - L'Opzione di assistenza tecnica Kasko riguarda la riparazione o la sostituzione del Terminale in caso di guasti nel corso del periodo di vincolo contrattuale di cui all'art.4 entro il limite del Numero Massimo.

8.2 - L'importo di ciascuna riparazione è indipendente dalla tipologia di guasto ed è di 109€ IVA inclusa per Apple iPhone X, XS, XS Max, XR e modelli successivi e di 65€ IVA inclusa per i Terminali di altra marca.

8.3 - Per i Servizi prepagati che includono l'acquisto di un Terminale oltre all'erogazione del servizio vocale il costo relativo alle riparazioni eseguite viene pagato ai centri di assistenza al momento del ritiro del Terminale.

9. Morosità

9.1 - Il Cliente si obbliga a corrispondere i costi previsti da Kasko di cui all' art.8 anche nei casi di eventuale sospensione della Free o di un Servizio prepagato che include l'acquisto di un Terminale oltre all'erogazione del servizio vocale abbinati all'Opzione Kasko, a norma delle Condizioni generali di contratto e degli appositi Regolamenti di servizio. In ogni caso di morosità "Tre" è esentata dall'obbligo di fornitura delle prestazioni di assistenza tecnica indicate.

9.2 - La sospensione dell'utenza in caso di morosità per violazione delle Condizioni generali di contratto, e degli appositi Regolamenti di Servizio, esenta "Tre" dall'obbligo di fornitura delle prestazioni di assistenza tecnica indicate nel presente Regolamento.