

# Servizio

## AUDIO e FOTO 3 ANNI

Il prodotto che hai acquistato gode della "GARANZIA LEGALE", ovvero una tutela verso i difetti di conformità del bene già esistenti che ti permette di ottenere, a seconda dei casi, assistenza tecnica gratuita, la sostituzione del prodotto, una riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto (per approfondimenti ti invitiamo a consultare il Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005, agli artt. 128 e ss.).

E', però, importante sottolineare che la garanzia legale non sempre ha la medesima durata. Infatti, il Codice del Consumo la determina in 24 mesi per il "cliente consumatore", ovvero "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale", mentre la limita a 12 mesi per chi opera con partita IVA nello svolgimento di una attività professionale o commerciale e richiede quindi l'emissione di fattura all'acquisto; in entrambi i casi, per tutta la durata della garanzia legale, ti potrai rivolgere al punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, che rimarrà obbligato "a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi e difetti che la rendono inadatta all'uso a cui è destinata o ne diminuiscono in modo apprezzabile il valore" (Cod. Civ. art. 1490).

Il SERVIZIO che hai acquistato ti assicura una assistenza aggiuntiva e ulteriore rispetto a quanto sopra. Vediamo insieme nel dettaglio come funziona.

### 1. CHI PRESTA IL SERVIZIO

Il SERVIZIO ti viene fornito da SMILETECH SRL, Via Montefeltro n. 6/A, 20156 Milano Codice Fiscale e Partita Iva 12791520963.

### 2. A QUALI PRODOTTI E' ABBINABILE QUESTO CERTIFICATO

QUESTO CERTIFICATO ha per oggetto unicamente i prodotti appartenenti alla categoria audio e fotografia intesi come unità centrale e periferiche di sistema con le modalità di seguito riportate.

### 3. AMBITI DI INTERVENTO DI QUESTO CERTIFICATO

QUESTO CERTIFICATO offre:

- la riparazione del prodotto con addebito al SERVIZIO (entro i limiti di valore del prodotto acquistato);
- laddove non fosse possibile il pagamento diretto da parte di SMILETECH (es., centro assistenza non convenzionato), il rimborso di quanto avrai dovuto anticipare per la riparazione;
- in caso di irreparabilità del prodotto, per mancanza di parti di ricambio oppure per intervento eccessivamente oneroso, ti verrà consegnato un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita e sul sito internet del venditore del prodotto.

La validità di questo certificato parte dal giorno dell'acquisto e termina dopo 36 mesi, mentre le prestazioni seguenti sono garantite per un periodo fino a 36 mesi (a seconda del caso) a partire dal giorno della consegna compreso, che quindi è conteggiato come primo giorno di operatività del Certificato:

A - dalla consegna del prodotto, quindi anche nei 24 mesi in cui risulta operante la garanzia legale, e per tutto il periodo di validità: la riparazione del prodotto resasi necessaria per danni provocati da fulmine ed altri fenomeni elettrici (non coperti quindi dalla suddetta garanzia legale, che interviene solo per difetti di conformità);

B - dallo scadere del periodo di garanzia legale e sino al termine del periodo di operatività: la riparazione del prodotto resasi necessaria per l'esistenza di un difetto di conformità del prodotto sopravvenuto dopo la scadenza della garanzia legale (quindi oltre i 24 mesi dall'acquisto);

Se ti accorgi che il prodotto da te acquistato presenta un danno, vizio o difetto, ma ce lo comunichi quando il periodo di validità di questo Certificato è già scaduto (ovvero oltre i 36 mesi dall'acquisto), purtroppo non saremo in grado di aprire la pratica di assistenza con il SERVIZIO e la riparazione del prodotto, qualora tu la richieda comunque, avverrà a tuo carico.

Ricordati che questo certificato è valido per il solo prodotto cui è abbinato (a meno che questo non venga sostituito dal fornitore durante il periodo di garanzia legale e, in tal caso, dovrai comunicarci i dati del nuovo prodotto che andremo a sostituire nel Certificato, che rimarrà così valido sino a scadenza) e puoi richiederne l'intervento solo se ne sei l'intendentario (ovvero il Cliente), il soggetto beneficiario indicato dal Cliente in fase di acquisto, l'erede per caso di successione oppure se lo ricevi quale dono di nozze. I diritti da esso derivanti non sono trasferibili ad altri in alcun caso.

### 4. QUESTO CERTIFICATO E' VALIDO SOLO IN ITALIA O ANCHE ALL'ESTERO?

QUESTO CERTIFICATO è valido ed efficace per interventi da effettuarsi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano. Non è quindi operativo altrove.

### 5. PRODOTTI ESCLUSI

Ogni prodotto che non appartenga alla categoria audio e fotografia non potrà avvalersi della operatività di questo SERVIZIO. Inoltre, sono esclusi anche:

- i prodotti che siano o siano stati oggetto di un richiamo da parte del produttore o del distributore per difetti dichiarati od epidemici;
- i prodotti acquistati come usati o rigenerati

### 6. COSA E' ESCLUSO DALLA OPERATIVITA' DI QUESTO CERTIFICATO

questo certificato interviene in caso il tuo prodotto presenti un danno, vizio o difetto che ne impediscano il normale e corretto funzionamento (laddove non operante la garanzia legale). Tuttavia, ci sono anche altri casi in cui il SERVIZIO non è utilizzabile, vediamoli nel dettaglio:

- il vizio o difetto presentati dal prodotto rientrano nelle ipotesi in garanzia del produttore, ovvero si trovino ancora in periodo di garanzia legale;
- il danno sia causato da qualsiasi agente esterno al prodotto diverso dagli eventi accidentali elencati al punto 3, lett. A che precede; tra le esclusioni, solo per farti un esempio, sono i danni dovuti a urto (salvo un unico intervento nei primi 24 mesi come indicato al punto 3, lett. C), a bagnamento di acqua e altri liquidi, i danni estetici quali graffi, ammaccature, bruciature e simili;
- il danno o vizio o difetto comportino la riparazione o la sostituzione di parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione (ad esempio, parti in gomma, maniglie, filtri, telecomandi, lampade, resistenze, batterie, cardini, alimentatori esterni, ecc.);
- il danno o vizio o difetto siano causati da o consistano in deperimento, logoramento, corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso, la manutenzione e la riparazione indicati dal produttore o distributore del prodotto;
- il danno o vizio o difetto siano causati dall'uso di accessori non approvati dal produttore (non originali, ad esempio);
- il danno o vizio o difetto siano originariamente esclusi dalla garanzia prevista dal produttore, fatti salvi gli eventi indicati al punto 3, lett. A;
- il danno o vizio o difetto siano causati da uso improprio e/o non domestico del prodotto (ad esempio, prodotto acquistato da cliente "privato" ma utilizzato in situazione "professionale");
- il prodotto oggetto del Certificato sia stato permutato con un altro a fronte del pagamento di un importo;
- la riparazione abbia comportato il danneggiamento o la perdita, totale o parziale, di dati, documenti, fotografie, programmi, ecc... contenuti all'interno del prodotto.

### 7. LIMITI DEL RIMBORSO

QUESTO CERTIFICATO dà diritto alla riparazione del prodotto come risultante dalla relativa scheda tecnica emessa dal Centro Assistenza Tecnica (CAT) incaricato da SMILETECH. A tuo carico non vi sono né costi, né oneri e, per l'intera sua durata, avrai diritto ad un numero di riparazioni illimitato per un costo massimo pari

al 100% del prezzo di acquisto del prodotto. L'importo a tua disposizione, quindi, partirà da quanto da te versato all'atto dell'acquisto, che verrà però decurtato del valore di ogni intervento di riparazione dovesse rendersi necessario durante il periodo di validità del Certificato. Quando tale importo si esaurisce, l'eventuale valore residuo della riparazione resta a tuo carico e l'intervento del SERVIZIO termina.

### 8. COSA SUCCEDDE SE IL PRODOTTO NON SI PUO' RIPARARE

Qualora il CAT incaricato della riparazione del prodotto non fosse in grado di provvederti (a proprio insindacabile giudizio) per le più svariate cause (indisponibilità parti di ricambio da parte del fornitore, importo della riparazione troppo oneroso, ecc...), sarai rimborsato tramite un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita del venditore del prodotto il cui importo sarà pari al valore di acquisto del prodotto svalutato del 10% nel primo anno solare, del 20% il secondo anno solare e così di seguito per gli anni successivi

La percentuale come sopra indicata sarà quindi applicata al prezzo da te pagato per il prodotto irreparabile, cui sarà però detratto il costo di eventuali riparazioni che si sono rese necessarie in precedenza.

A seguito del rimborso, la validità di questo certificato cesserà ed il prodotto non riparabile verrà trattenuto. Di conseguenza, dovrai rinunciare ad ogni titolarità, possesso, detenzione o pretesa sullo stesso.

### 9. ATTIVAZIONE DI QUESTO CERTIFICATO

QUESTO CERTIFICATO si attiva immediatamente al momento dell'acquisto del prodotto attraverso il suo inserimento in formato digitale e con l'accettazione delle condizioni generali attraverso codice OTP o procedura guidata in caso di acquisto on line.

E' altresì valido anche nel caso in cui venga acquistato in un momento successivo all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce, ma comunque entro e non oltre il 60° giorno dall'acquisto del prodotto stesso. In questo secondo caso, la tutela per gli eventuali danni da fenomeno elettrico previsti al punto 3, lett. A del Certificato sarà riconosciuta dal giorno successivo all'acquisto, fermo restando che le prestazioni, come già indicato in precedenza, sono valide per un periodo di 36 mesi dalla consegna del prodotto, compreso il giorno della consegna

### 10. PROCEDURA DA SEGUIRE IN CASO DI DANNO

Se ti dovesse servire assistenza perché il tuo prodotto presenta un malfunzionamento o un danno, dovrai immediatamente prendere contatto con SMILETECH a mezzo e-mail all'indirizzo [smiletech@smiletech.it](mailto:smiletech@smiletech.it) tramite il numero telefonico dedicato **02.82.90.92.20** operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, oppure rivolgendoti al punto vendita dove hai acquistato o quello a te più comodo, comunicando:

- numero del Certificato
- tipo, marca e modello del prodotto
- tipo di danno o vizio o difetto (se disponibile, ti verrà chiesto di fornire documentazione fotografica del prodotto danneggiato)
- eventuali altri dati ed informazioni richiesti dall'operatore

SMILETECH ti fornirà quindi un numero di pratica e le istruzioni da seguire per la riparazione. Ti invitiamo a seguire scrupolosamente le istruzioni che ti verranno comunicate dal team SMILETECH, onde evitare di decadere dal diritto di ricevere le prestazioni previste in tuo favore da questo certificato con conseguente chiusura della pratica. Nello specifico, la pratica di assistenza verrà chiusa senza seguito:

- qualora tu non fornisca la documentazione sopra indicata o comunque richiedi all'apertura della pratica entro trenta giorni dalla data di comunicazione del danno a SMILETECH (salvo che dimostri che il ritardo sia dovuto a causa a te non imputabile o a circostanze non prevedibili);
- qualora il prodotto danneggiato non venga messo a disposizione per l'intervento tecnico entro 30 giorni dall'apertura della pratica.

Nel caso il CAT segnali la irreparabilità del prodotto per le motivazioni già esposte al punto 8, SMILETECH ti informerà e ti comunicherà la procedura ed i termini per la consegna del buono di acquisto o della gift card. Nel caso in cui, così come già indicato al punto 3 ii, non fosse possibile procedere alla riparazione del prodotto con addebito del costo direttamente a carico del SERVIZIO, ti verrà richiesto di farti carico del costo della riparazione e successivamente, dietro presentazione della fattura relativa, il SERVIZIO provvederà a rimborsarti della somma anticipata per la riparazione, con i limiti previsti al precedente punto 7 in caso il costo ecceda la disponibilità del Certificato.

Per praticità ti invitiamo a conservare sempre la tua copia di questo certificato e lo scontrino/fattura di acquisto di prodotto e certificato, in modo da poter snellire le tempistiche necessarie per l'apertura della pratica di assistenza.

### 11. INFORMAZIONI

E' a tua disposizione per chiarimenti, spiegazioni e per qualsivoglia motivo dovesse rendersi necessario in relazione al SERVIZIO offerto da SMILETECH il numero telefonico **02.82.90.92.20**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio.

**AGEVOLAZIONE ECONOMICA PER FURTO CON SCASSO (EFFRAZIONE) IN ABITAZIONE E/O AUTOMOBILE, FURTO CON STRAPPO (SCIPPO) E RAPINA DEL PRODOTTO**  
valida solo in caso di acquisto contestuale di prodotto e SERVIZIO

Caro Cliente,

ci congratuliamo per la tua adesione al SERVIZIO e siamo lieti di informarti che, in via del tutto eccezionale, desideriamo premiare la tua fiducia con un servizio ulteriore, del tutto particolare e gratuito, che pensiamo ti giunga gradito anche se ti auguriamo non debba mai servirti...

Nel caso in cui il tuo prodotto abbinato a questo certificato ti venga sottratto per furto con scasso

(effrazione) in abitazione e/o automobile, furto con strappo (scippo) o rapina, SMILETECH ti offre, infatti, la possibilità di ricevere un rimborso (con bonifico bancario) successivo all'acquisto di un nuovo prodotto, sempre dei medesimi marca e modello.

Tale nuovo acquisto deve essere effettuato entro 30 giorni dall'invio dell'autorizzazione da parte del team SMILETECH presso uno dei Punti Vendita oppure sul sito del venditore del prodotto.  
Qualora SMILETECH non fosse nella possibilità di procedere alla fornitura di un prodotto ricondizionato, il rimborso che ti riconosceremo sarà pari al valore di acquisto del prodotto svalutato del 15% nel primo anno solare e del 30% il secondo anno solare.

L'agevolazione ti verrà quindi accordata alle seguenti condizioni:

1. Entro 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto o dalla data di consegna indicata sul documento di trasporto (qualora questa non sia contestuale alla data di acquisto). L'agevolazione, invece, **non ti sarà concessa**:
  - nel caso in cui questo certificato **non** sia stato acquistato contestualmente all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce o, al massimo, non sia stato acquistato entro e non oltre 60 gg dall'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce e sia indicato sul certificato.
2. Esclusivamente nei casi seguenti per eventi verificatisi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano:
  - 2.1 Furto con scasso nella tua abitazione abituale o nell'abitazione secondaria che sia però in uso esclusivo, a qualsivoglia titolo ed anche temporaneamente, a te o ai tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
  - 2.2 Furto con scasso nell'autoveicolo di tua proprietà o in uso documentato a te (es.: auto aziendale, noleggio, leasing, ecc.) o ai tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia, esclusivamente tra le ore 07:00 e le ore 21:00, solo se chiuso a chiave e purché il prodotto (e/o la borsa o l'indumento o la confezione all'interno dei quali questo è riposto), sia posizionato in modo tale da non consentire di essere visto dall'esterno;
  - 2.3. Furto con strappo (scippo) del prodotto ai danni tuoi o dei tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
  - 2.4. Rapina del prodotto ai danni tuoi o dei tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
  - 2.5 Qualora l'intestatario di questo certificato non fosse una persona fisica ma una Società, si considera quale Cliente il legale rappresentante, l'amministratore oppure il dipendente della società cui sia stato affidato il prodotto, come deve risultare dalla documentazione aziendale che verrà richiesta in visione.
3. Sono pertanto escluse tutte le ipotesi che non rientrino in quanto riportato al punto 2, in particolar modo in riferimento al furto senza indicazione di scasso (sia in abitazione che in automobile), al furto con destrezza ed alla sottrazione di qualsiasi prodotto non appartenente alla categoria audio e fotografia.

Nel caso in cui si dovesse verificare uno degli eventi sopra descritti, dovrai procedere a richiedere l'apertura della pratica al team SMILETECH entro 10 giorni dalla data del furto tramite e-mail all'indirizzo [smiletech@smiletech.it](mailto:smiletech@smiletech.it) o tramite il numero di telefono dedicato **02.82.90.92.20**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, oppure richiedendo l'assistenza del Punto Vendita dove hai acquistato il prodotto rubato (o quello che ti risulta più comodo) che prenderà contatto con il team SMILETECH in tuo nome.  
Al fine di accelerare il processo di valutazione della richiesta di rimborso, ti preghiamo quindi di preparare:

- numero del SERVIZIO
- tipo, marca e modello del prodotto
- denuncia di furto alle Forze dell'Ordine (che dovrà contenere l'esposizione precisa dei fatti)
- ulteriore documentazione dovesse rendersi necessaria che ti verrà richiesta

Tali informazioni dovranno necessariamente essere fornite al team SMILETECH entro trenta giorni dalla data di comunicazione del furto (salvo che dimostri che il ritardo sia dovuto a causa a te non imputabile o a circostanze non prevedibili), scaduti i quali non ti sarà più possibile richiedere alcuna agevolazione. Onde evitare tale eventualità, ti invitiamo perciò a seguire scrupolosamente le indicazioni che ti verranno comunicate.

Se dovessi avere necessità particolari o urgenze, ti invitiamo a contattare il team SMILETECH che cercherà di venire incontro alle tue esigenze.

