

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO"

1) Oggetto del servizio di Protezione "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO".

Il presente regolamento ("Regolamento Protezione Servizio") ha per oggetto il servizio di protezione "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO" sul dispositivo Apple indicato in epigrafe, consistente nella prestazione dei servizi di seguito indicati e acquistati dal Cliente cumulativamente:

1. garanzia per difetti di conformità copre qualsiasi anomalia riconducibile a un guasto del dispositivo che non sia causato da forze esterne, da un danno accidentale o dalla normale usura dello stesso. Tale garanzia è da intendersi come aggiuntiva e non sostitutiva della garanzia legale prevista: per i consumatori, dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo; per le aziende e i professionisti, dagli articoli 1490 e seguenti del Codice Civile
2. garanzia per danno accidentale, intendendosi per tale qualunque danno fisico, rottura o guasto dell'Apparecchiatura a causa di un evento imprevedibile e non intenzionale verificatosi a causa dell'utilizzo della stessa (ad esempio caduta dell'Apparecchiatura o contatto con liquidi in piccole quantità) o a causa di un evento esterno (ad esempio condizioni ambientali o atmosferiche estreme), ad eccezione dei casi di esclusione della protezione di cui al successivo punto 7) del Regolamento. Il danno deve compromettere la funzionalità dell'Apparecchiatura Coperta; ciò comprende le eventuali crepe al display che ne compromettono la visibilità.
3. Garanzia per Furto, intendendosi per tale la sottrazione illecita del Prodotto oggetto del servizio a seguito di un evento qualificabile come **furto o rapina** secondo quanto disciplinato dall'articolo 5c del Regolamento, purché il Titolare della Protezione abbia adempiuto agli obblighi di denuncia e documentazione stabiliti.

Il Servizio di Protezione comprende anche danni accidentali occorsi ad un singolo componente del dispositivo composto da più unità (ad esempio, auricolari e custodia di ricarica per AirPods), nonché, per gli iPad, anche alla Pencil ed alla Tastiera, se di marca Apple, acquistati unitamente al dispositivo.

E' inoltre considerato danno accidentale anche la Perdita di Capacità della Batteria qualora questa non raggiunga una carica uguale o superiore all'80% rispetto a quanto riportato nelle specifiche originale del costruttore.

Inoltre, il Cliente che abbia intenzione di attivare il servizio di protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO in quanto l'Apparecchiatura coperta non funziona correttamente, potrà usufruire dell'assistenza telefonica dedicata al servizio, ed avere così un'informativa sulla procedura da seguire per beneficiare del servizio, nonché delle indicazioni sulle operazioni da eseguire per una possibile risoluzione del problema.

Il Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO può essere acquistato sia contestualmente all'acquisto del dispositivo da garantire, sia successivamente entro 60 giorni dalla data di acquisto. In quest'ultimo caso, qualora il dispositivo sia già stato attivato dall'utilizzatore, R-STORE effettuerà, prima di attivare il Servizio di Protezione, tutti i test di funzionalità del dispositivo da garantire al costo indicato nel contratto di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO e, qualora questi diano esito negativo, si riserva di non attivare il Servizio di Protezione.

In ogni caso la durata del Servizio inizierà a decorrere dalla data più vecchia tra quella di acquisto del dispositivo e quella della sua attivazione.

Il Corrispettivo della Protezione "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO" deve essere pagato all'atto del suo

acquisto. Qualora il pagamento non sia effettuato correttamente (ad esempio se il pagamento con carta di credito o di debito non dovesse andare a buon fine), il Cliente ne sarà informato e dovrà provvedere a completare il pagamento. Qualora si verifici un malfunzionamento e/o danno e il pagamento del Protezione "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO" non sia andato a buon fine, quest'ultimo non avrà diritto a beneficiare della Protezione.

In tutti i casi in cui il Cliente non paghi il corrispettivo, la Protezione "PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO" sarà sospesa fino alla mezzanotte del giorno del pagamento.

2) Registrazione e attivazione del servizio.

A seguito dell'acquisto del Servizio, la sua fruizione potrà avvenire solo previa attivazione. L'attivazione verrà effettuata direttamente dal punto vendita R-STORE al momento della sottoscrizione del contratto; il servizio sarà attivo a partire dal giorno lavorativo successivo alla data di sottoscrizione.

Attivato il Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, il Cliente sarà tenuto a conservare e, dietro apposita richiesta, esibire, il Contratto di Protezione e la prova di acquisto del Dispositivo con evidenza della vendita della Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO.

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO garantisce esclusivamente il dispositivo per il quale è avvenuta la vendita e attivazione del Servizio.

3) Decorrenza e Durata del Servizio di Protezione per Difetti di Conformità.

Il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN FURTO** per difetti di conformità del dispositivo garantito è **aggiuntivo** e non **sostitutivo** della garanzia legale di conformità e/o convenzionale della garanzia del produttore prevista dalla normativa vigente. Tale servizio inizia a decorrere **allo scadere della garanzia legale** e avrà la seguente durata:

- **Per i Computer (fissi o portatili):**
 - **Consumatori** :12 mesi (dopo i 24 mesi previsti dalla garanzia legale);
 - **Aziende e Partite IVA:** 24 mesi (dopo i 12 mesi previsti dalla garanzia legale).
- **Per i Device iOS (iPhone, iPad, Apple TV, Apple Watch):**
 - **Consumatori finali:** Non applicabile (coperti esclusivamente dalla garanzia legale);
 - **Aziende e Partite IVA:** 12 mesi (dopo i 12 mesi previsti dalla garanzia legale)

In nessun caso il Servizio di Protezione avrà efficacia ulteriore rispetto alla durata sopra indicata.

4) Operatività del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per difetti di conformità.

Il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN** per difetti di conformità è un servizio **aggiuntivo** e **non sostitutivo** della **garanzia legale di conformità** prevista dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Il servizio sarà pertanto operativo **esclusivamente al termine del periodo di garanzia legale** applicabile al prodotto.

Per attivare il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per difetti di conformità dopo il periodo di garanzia legale, il Cliente dovrà consegnare il dispositivo coperto dalla garanzia presso un qualunque punto vendita R-STORE, o presso uno dei punti di raccolta di Assistenza R-STORE (facilmente individuabile sul sito <https://www.rstore.it/>), segnalando il difetto lamentato ed ogni altra informazione utile riguardo ai sintomi ed alle cause del malfunzionamento o ai problemi avuti con il dispositivo, eventuali messaggi di errore visualizzati, le operazioni eseguite prima che nel dispositivo si verificasse il problema e le azioni eventualmente intraprese per risolverlo. **Il Cliente dovrà inoltre provvedere alla disattivazione del servizio di geolocalizzazione "Trova il mio..... (tipo di dispositivo)", nonché alla rimozione delle eventuali protezioni applicate sul display (e cioè il vetro temperato e/o pellicole protettive) e degli eventuali**

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo

ulteriori accessori, in quanto necessario per l'esecuzione dell'intervento.

R-STORE provvederà ad effettuare le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il malfunzionamento e/o il difetto/i di fabbricazione segnalato/i.

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione della garanzia, R-STORE comunicherà al Cliente, via mail, o tramite sms, ad uno dei contatti indicati alla consegna del dispositivo, ovvero ad uno di quelli indicati nel contratto di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO:

- la non applicabilità del servizio, qualora venga accertato che il malfunzionamento sia causato da un danno accidentale, ovvero non sia coperto dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO ai sensi del successivo punto 7);
- ovvero l'applicabilità del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO in quanto il malfunzionamento riscontrato risulta originato da un difetto di conformità, provvedendo ad eseguire l'intervento di assistenza secondo le modalità di cui al successivo punto 6).

In questo secondo caso, il Cliente non sopporterà alcun costo, sia per quanto riguarda le parti di ricambio che verranno sostituite, sia per la manodopera ed i diritti di laboratorio.

5) Decorrenza, Durata e Numero eventi coperti del Servizio di Protezione per Danni Accidentali.

Il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per danni accidentali del dispositivo garantito inizierà a decorrere dalla data più vecchia tra quella di acquisto del dispositivo e quella della sua attivazione e avrà la seguente durata:

- Computer (fissi o portatili): 36 mesi;
- Device iOS (iPhone, iPad, Apple TV, Apple Watch): 24 mesi.

Il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per danni accidentali garantisce illimitati eventi dannosi che si verifichino nell'arco temporale di copertura del servizio innanzi stabilito.

Per danno accidentale s'intende qualunque evento accorso al dispositivo o su una qualunque delle parti e/o degli accessori di cui lo stesso si compone, così come indicato al punto 1) del presente regolamento. In nessun caso il servizio di Protezione avrà efficacia ulteriore rispetto alla durata prevista.

6) Operatività del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per Danni Accidentali.

Per attivare il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per Danni Accidentali, Il Cliente dovrà consegnare il dispositivo coperto dalla garanzia presso un qualunque punto vendita R-STORE, o presso un dei punti di raccolta di Assistenza R-STORE (facilmente individuabile sul sito <https://www.rstore.it/>), segnalando il danno verificatosi ed ogni altra informazione utile riguardo alle cause del danno e ai problemi avuti con il dispositivo, eventuali messaggi di errore visualizzati, le operazioni eseguite dopo che si è verificato il danno e le azioni eventualmente intraprese per risolverlo. **Il Cliente dovrà inoltre provvedere alla disattivazione del servizio di geolocalizzazione "Trova il mio..... (tipo di dispositivo)", nonché alla rimozione delle eventuali protezioni applicate sul display (e cioè il vetro temperato e/o pellicole protettive) e degli eventuali ulteriori accessori, in quanto necessario per l'esecuzione dell'intervento.**

Contestualmente alla richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente, al fine di e prima di avere diritto alla riparazione o sostituzione del dispositivo, sarà tenuto a corrispondere alla R-STORE il "Contributo per Danno Accidentale" indicato nel contratto di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, e differenziato a secondo del tipo di dispositivo garantito e del tipo di danno riscontrato da una prima visione dello stesso.

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione della garanzia, R-STORE, dopo aver effettuato le necessarie verifiche tecniche e controllato le cause che hanno determinato il danno segnalato, comunicherà al Cliente, via mail o tramite sms, ad uno dei contatti indicati alla consegna del dispositivo, ovvero ad uno di quelli indicati nel contratto di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO:

- l'applicabilità del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, provvedendo, o ad eseguire

l'intervento di assistenza secondo le modalità di cui al successivo punto 6), nel caso in cui l'intervento da eseguire corrisponda a quello ipotizzato in sede di prima visione del dispositivo, ovvero, nel caso in cui l'intervento da effettuare sia diverso da quello ipotizzato in sede di prima visione del dispositivo, l'integrazione, o il rimborso per la parte eccedente, del "Contributo per Danno Accidentale" versato;

- la non applicabilità del servizio, qualora venga accertato che il danno accidentale non sia coperto dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO ai sensi del successivo punto 7).

In tal caso R-STORE inoltrerà anche un preventivo per la riparazione che il Cliente avrà facoltà di accettare o meno. Nel caso accetti il preventivo, il "Contributo per Danno Accidentale" versato sarà considerato come acconto sul costo della riparazione ed il Cliente dovrà provvedere a versare la differenza utilizzando una delle modalità indicate nel preventivo. R-STORE provvederà ad effettuare l'intervento all'incasso dell'intero importo preventivato. Nel caso, invece, il Cliente rifiuti il preventivo, il contributo versato gli verrà restituito.

7) Modalità di esecuzione dell'intervento di assistenza per danni accidentali

Per qualunque richiesta di attivazione del servizio PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, il cliente dovrà preliminarmente disattivare il servizio geolocalizzazione "Trova il mio..... (tipo di dispositivo)", essendo a conoscenza che in assenza di tale disattivazione, R-STORE non potrà eseguire alcun tipo di intervento.

Nel caso in cui il danno sia coperto dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, il Cliente prende atto che l'intervento in assistenza sul dispositivo malfunzionante e/o danneggiato potrà avvenire, a discrezione della R-STORE, attraverso:

- la sua riparazione, utilizzando parti nuove o ricondizionate equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità, oppure,
- laddove la riparazione sia impossibile, o presenti difficoltà pratiche o non sia fattibile da un punto di vista economico, la sostituzione del dispositivo con un nuovo dispositivo ricondizionato pari al nuovo a marchio Apple del medesimo tipo del dispositivo originale. Qualora non sia disponibile un dispositivo a marchio Apple uguale al dispositivo garantito, verrà fornito un dispositivo a marchio Apple che sia quanto meno equivalente, dal punto di vista funzionale, al dispositivo protetto (previa esecuzione degli aggiornamenti del Software di sistema). **Il Cliente dichiara di essere consapevole che le applicazioni di terzi installate sul dispositivo originale potrebbero non essere compatibili con il dispositivo sostitutivo in seguito all'aggiornamento del software e del sistema operativo.**

A seguito della sostituzione, il dispositivo sostitutivo a marchio Apple diventerà di proprietà del Cliente e sarà il nuovo dispositivo garantito ai sensi del contratto di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per il restante periodo di durata del Servizio, per cui la relativa decorrenza e durata rimarranno quelle previste per il dispositivo sostituito. R-STORE diverrà invece proprietaria del dispositivo sostituito. In ogni caso, il Cliente riconosce espressamente che la sostituzione del dispositivo non costituisce in alcun modo vendita e/o permuta di usato, ma mera modalità con cui si realizza l'intervento di assistenza tecnica.

Per il periodo in cui il dispositivo garantito è sottoposto al servizio di assistenza, il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO non comprende la fornitura di un dispositivo sostitutivo

8) Esclusioni dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO danni accidentali

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO non è operante qualora l'intero dispositivo coperto dalla garanzia, unitamente a tutti i suoi componenti principali, non sia restituita in originale a R-Store, nonché per malfunzionamenti:

- a. causati da danni fisici gravi o irreparabili (ad esempio dispositivo schiacciato o piegato) o causati dal

- contatto con una quantità considerevole di liquido (dispositivo immerso in un liquido);
- b. verificatisi su un dispositivo diverso da quello oggetto della presente garanzia, o che venga restituito a R-Store disassemblato, in quanto separato in due o più parti, o non nella sua interezza, in quanto mancante anche di uno solo dei componenti principali interni e/o esterni, o qualora uno di essi risulti irreparabilmente danneggiato, come, a mero titolo di esempio:
 - **IPHONE:** Viti di sicurezza spanate accanto al connettore Lightning, Jack cuffie, Tasto Home, Scheda logica (o numero di serie non corrispondente), Microfono, Cavi flessibili del display forati, Copertura del lettore SIM (non rimovibile), Taptic Engine, Cavi flessibili visibili, Unità di ricarica Wireless, etc...;
 - **APPLE WATCH:** Digital Crown e tasto laterale non assemblati sull'unità, Display e coperchio mancanti, Placcatura della cassa, Software non autorizzato, etc...;
 - **iMac - MacBook - MacMini:** Unità smontate, Danno irreparabile sia fisico che da liquido, Danno causato da materiali, o dalla presenza di materiali, che potrebbero mettere a rischio la salute dell'uomo, come, ad esempio materiali biologici, etc...
 - c. causati con dolo, colpa grave, o uso anomalo o improprio (e cioè al di fuori degli usi consentiti o previsti descritti dal costruttore nei manuali utente, nelle specifiche tecniche o in altre linee guida pubblicate), o, nel caso di difetto di conformità, da incuria del Dispositivo da parte del Cliente.
 - d. alle parti del Dispositivo che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (come, a mero titolo di esempio i materiali d'uso e consumo, cavetteria, etc.);
 - e. dovuti a deperimento, logoramento, o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Dispositivo;
 - f. verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione, e revisione non effettuati da R-STORE, o da modifiche o alterazioni tentate o riuscite, o che presenti la sostituzione di componenti del dispositivo con parti non originali Apple;
 - g. dipendenti dal Software e/o dal sistema operativo e/o da loro modifiche;
 - h. di natura estetica che non siano connessi con danni coperti dal presente servizio e che non impediscono l'utilizzo del Dispositivo, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, incrinature, graffi, ammaccature, rottura della plastica in corrispondenza delle porte e scolorimento;
 - i. espressamente esclusi dal certificato di Garanzia rilasciato dalla casa costruttrice;
 - j. occorsi in occasione di incendio, calamità naturale e di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
 - k. a Dispositivi il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile o che ha subito interventi di assistenza o riparazioni (compresi gli upgrade) effettuati da soggetti diversi da R-STORE.

Si precisa inoltre che è espressamente esclusa dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del prodotto, nonché dalle verifiche tecniche effettuate dai laboratori R-STORE e dagli eventuali interventi di riparazione. Pertanto il Cliente è sempre tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Dispositivo prima della richiesta di assistenza, essendo perfettamente consapevole che l'intervento di assistenza può dare luogo alla perdita di tutti i dati contenuti nella memoria del device e pertanto solleva espressamente R-Store da qualunque responsabilità e/o richiesta risarcitoria in caso di perdita e/o compromissioni e/o cancellazione totale o parziale degli stessi.

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO perderà efficacia qualora le riparazioni siano state affidate a persone o società non autorizzate da R-STORE. Eventuali riparazioni fatte effettuare senza preventiva autorizzazione di R-STORE saranno a completo carico del Titolare.

Qualsiasi riparazione effettuata ai sensi del presente Regolamento Cliente non comporterà il prolungamento della Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO.

9) Decorrenza, Durata e Numero eventi coperti del Servizio di Protezione per Furto

Il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN FURTO** per il furto del dispositivo garantito inizierà a decorrere dalla data più vecchia tra quella di acquisto del dispositivo e quella della sua attivazione e avrà la seguente durata:

- **Computer (fissi o portatili):** 36 mesi;
- **Device iOS (iPhone, iPad, Apple TV, Apple Watch):** 24 mesi.

Il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN FURTO** garantisce la copertura **per un solo evento di furto** che si verifichi nell'arco temporale della durata di copertura del servizio, calcolata a partire dalla data di inizio del periodo di protezione e fino alla sua cessazione.

Per **furto** si intende Ai fini della Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO**, come l'evento che comporta la sottrazione illecita del dispositivo garantito, purché si verifichi nelle modalità specificatamente previste dal regolamento e sia stato **tempestivamente denunciato all'Autorità Giudiziaria** dal Titolare della Protezione.

Il regolamento identifica come furto operante ai fini della protezione le seguenti situazioni:

1. **Furto all'interno delle mura domestiche** del Titolare della Protezione:
 - Deve avvenire a seguito di **effrazione, scasso o uso di chiavi false**, ossia tramite l'introduzione forzata e non autorizzata nei locali;
 - È inclusa la **rapina**, ossia l'atto violento finalizzato alla sottrazione del dispositivo, avvenuta all'interno dell'abitazione.
2. **Furto del dispositivo riposto all'interno di un'autovettura o autocarro** del Titolare della Protezione:
 - Deve risultare evidente la **effrazione o lo scasso** del veicolo stesso per accedere al dispositivo e sottrarlo.
3. **Furto aggravato** all'esterno dell'abitazione, che include:
 - **Furto con destrezza:** una condotta illecita caratterizzata dall'abilità del ladro nel **distogliere l'attenzione** del Titolare della Protezione, riuscendo a sottrarre il dispositivo senza che la vittima ne sia immediatamente consapevole.
 - **Scippo o strappo:** sottrazione violenta del dispositivo avvenuta tramite un atto diretto sulla persona o sul prodotto, finalizzato al furto.
 - **Rapina:** sottrazione del dispositivo con l'impiego di violenza o minaccia contro il Titolare della Protezione.

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo

Condizione fondamentale per la validità della protezione è che, nei casi di furto avvenuti **all'esterno dell'abitazione**, il dispositivo fosse **a portata di mano** o **indosso** al Titolare della Protezione al momento della sottrazione.

. In nessun caso il servizio di Protezione avrà efficacia ulteriore rispetto alla durata prevista.

Nel caso in cui si verifichi un evento di furto, il contratto in essere si intenderà automaticamente risolto

10) Operatività del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per Furto

Per attivare il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO** in caso di **furto** del dispositivo, il Cliente dovrà:

- Denunciare tempestivamente l'evento all'Autorità Giudiziaria**, indicando nella denuncia-querela:
 - il numero di serie o IMEI del dispositivo, che deve coincidere con quello indicato nella Prova di Acquisto o nel documento attestante la sostituzione del dispositivo da un Centro Autorizzato Apple dopo l'acquisto;
 - il numero telefonico della SIM contenuta all'interno del dispositivo oggetto di furto (solo nel caso di furto di iPhone).
- Trasmettere a R-STORE** entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della denuncia:
 - copia della denuncia-querela depositata, contenente una descrizione dettagliata dei fatti avvenuti e completa del verbale di ratifica;
 - la prova di acquisto del dispositivo oggetto di furto.
 - nel caso di furto di iPhone, la prova dell'acquisto, successivo al furto denunciato, di una **SIM fisica** avente lo stesso numero di utenza mobile o della **nuova e-SIM**, con data di attivazione coincidente o successiva a quella della denuncia.
- Impostare l'opzione smarrito** del dispositivo ("Trova il mio...") sull'applicazione "**Dov'è**" di Apple, ove applicabile.

Entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla ricezione della documentazione completa, **R-STORE** provvederà a verificare la validità della richiesta e comunicherà al Cliente, via mail o sms, ad uno dei contatti indicati alla consegna della documentazione o nel contratto di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO**:

- **l'applicabilità del servizio di Protezione**, procedendo all'emissione di un **Voucher** per l'acquisto di un nuovo dispositivo presso qualsiasi punto vendita **R-STORE**, con importo determinato secondo i seguenti criteri:

Importo Voucher Periodo dall'acquisto del dispositivo

80%	Entro 6 mesi
70%	Entro 12 mesi
60%	Entro 24 mesi
40%	Entro 36 mesi

la non applicabilità del servizio, qualora venga accertato che l'evento non sia coperto dalla Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO** ai sensi delle esclusioni previste nel punto 7.3 del presente regolamento.

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo

4. In caso di **emissione del Voucher**, il Cliente prende atto ed accetta che **R-STORE** acquisirà la **proprietà esclusiva** del dispositivo oggetto di furto, anche nel caso in cui venga successivamente ritrovato. Il Cliente è pertanto obbligato a consegnarlo senza ritardo a **R-STORE**, pena il risarcimento del danno nei confronti di **R-STORE**.

11) Modalità di esecuzione dell'intervento di assistenza per furto

1. Attivazione della procedura di assistenza

Per attivare il servizio di Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO** in caso di **furto** del dispositivo, il Cliente (Titolare della Protezione) dovrà obbligatoriamente:

- Accedere al sito dedicato <https://mgh.group/denuncia-furto>;

- Inserire nel sistema tutte le **informazioni** e caricare i **documenti richiesti**, tra cui:

- a) copia della denuncia-querela presentata all'**Autorità Giudiziaria**, completa di descrizione dettagliata dei fatti e verbale di ratifica;
- b) la **prova di acquisto** del dispositivo oggetto di furto, come previsto all'art. 4.5 del presente regolamento;
- c) in caso di furto di un iPhone, la prova dell'acquisto successivo alla data del furto di una nuova **SIM fisica** o dell'attivazione della nuova **e-SIM**, recante lo stesso numero di utenza mobile della SIM presente sul dispositivo rubato;
- d) il numero di serie o **IMEI** del dispositivo, che deve coincidere con quello indicato nella Prova di Acquisto o nei documenti attestanti la sua sostituzione presso un Centro Autorizzato Apple.

12) Esclusioni dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per Furto

La Protezione **PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO** non è operante nei seguenti casi:

- a. **Furto del dispositivo lasciato incustodito** all'esterno dell'abitazione o in un luogo privo di sorveglianza;
- b. **Smarrimento o ammanchi inspiegabili**: il dispositivo risulta perso senza evidenza di un furto come definito al presente regolamento;
- c. **Dolo o colpa grave** del Titolare della Protezione, o di persone di cui il Titolare sia responsabile, che abbiano contribuito o causato l'evento denunciato;
- d. **Furto avvenuto nei locali contenenti il dispositivo**, qualora tali locali siano stati lasciati **incustoditi per più di 45 giorni consecutivi**;
- e. **Furto degli accessori o di elementi non coperti**, quali:accessori del dispositivo (es. caricabatterie, auricolari, custodie);SIM card; dati contenuti o archiviati all'interno del dispositivo;
- f. **Danni causati da eventi straordinari o di forza maggiore**, come: danni derivanti da ordigni esplosivi; atti di guerra, dichiarata o non dichiarata;sommosse o rivolte popolari, eventi naturali di particolare gravità a titolo di esempio sismi eruzioni vulcaniche inondazioni frane etc etc ;
- g. **Mancato rispetto delle condizioni contrattuali**, con particolare riferimento a: a mancata denuncia dell'evento alle competenti **Autorità Giudiziarie** con descrizione dettagliata dei fatti e verbale di ratifica;la mancata trasmissione della **prova di acquisto** del dispositivo oggetto di furto; per il furto di iPhone, la mancata presentazione della prova di acquisto o attivazione di una **nuova SIM fisica** o **e-SIM** avente lo stesso numero di utenza mobile di quella utilizzata sul dispositivo rubato.
- h. **Furto non conforme alla definizione prevista** all'art. 3cdel presente regolamento, come ad esempio:
 - furto senza evidenza di effrazione, scasso, rapina, destrezza o violenza;

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo

- furto avvenuto senza che il dispositivo fosse a portata di mano o indosso al Titolare della Protezione, nei casi di furto con destrezza, scippo o strappo.

13) Corrispettivo del Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO.

Il corrispettivo dovuto per il Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO per il dispositivo è quello indicato nel contratto di acquisto del Servizio.

14) Inosservanza del Regolamento Cliente

Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente Regolamento Cliente comporterà la mancata operatività della Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO.

15) Responsabilità

Il Titolare dichiara di essere consapevole che, nel prestare assistenza, R-STORE provvederà alla cancellazione del contenuto del dispositivo garantito e alla riformattazione del supporto di archiviazione e che pertanto dovrà eseguire egli stesso, ove possibile, il backup del software e dei dati contenuti nel dispositivo garantito. R-STORE non sarà pertanto in alcun modo responsabile di eventuali perdite di software o dati contenuti nel dispositivo garantito quando questo viene consegnato nell'ambito di una richiesta di intervento ai sensi della presente contratto.

È responsabilità dell'acquirente reinstallare tutti gli altri programmi software, dati e password.

Nel caso in cui si accerti che una richiesta di intervento è fraudolenta, o che il Titolare abbia volutamente fornito informazioni ingannevoli all'atto della presentazione della richiesta, la richiesta sarà respinta e il contratto si intenderà automaticamente risolto in danno del Titolare, senza che questi abbia diritto ad alcun rimborso del corrispettivo.

16) Trasferimento del Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO

In caso di trasferimento del dispositivo garantito a un nuovo proprietario, il Cliente cederà tutti i diritti di cui è titolare ai sensi del presente contratto a vantaggio di un soggetto terzo, che potrà beneficiare del Servizio di Protezione per il periodo residuo di garanzia, a condizione che:

- la cessione includa la prova d'acquisto originale, nonché la trasmissione del presente regolamento al terzo cessionario.
- il Cliente comunichi la cessione a R-STORE, indicando necessariamente: il numero di serie del dispositivo garantito trasferito, nonché nome e cognome, indirizzo, numero telefonico e indirizzo e-mail del nuovo proprietario. Tale comunicazione potrà avvenire o direttamente presso uno dei punti vendita R-STORE, oppure all'indirizzo di posta elettronica: supporto.clienti@rstore.it, o, infine, a mezzo raccomandata a.r da inviare presso la sede legale della R-STORE alla Via Vittoria Colonna n. 14 - 80121 NAPOLI, all'attenzione del Servizio Assistenza PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO.
- il nuovo proprietario, cessionario del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN + FURTO, accetti tutte le condizioni del presente Regolamento di Protezione, dandone formale comunicazione alla R-Store al seguente indirizzo di posta elettronica: supporto.clienti@rstore.it.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento irreparabile ai sensi del punto 7) del dispositivo, il Cliente, qualora acquisti da R-STORE un nuovo dispositivo dello stesso modello di quello oggetto della presente garanzia, potrà trasferire il Servizio sul nuovo dispositivo acquistato, previa consegna alla R-STORE, nel caso di furto o smarrimento, di copia della relativa denuncia effettuata presso le Autorità competenti.

In tutti i casi di trasferimento della garanzia, R-STORE effettuerà una annotazione sul presente contratto, individuando il codice ed il numero di serie del nuovo dispositivo, che di conseguenza diverrà il dispositivo

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo

garantito per il restante periodo di durata del Servizio, per cui la relativa decorrenza e durata rimarranno quelle previste per il dispositivo smarrito, rubato, o irreparabilmente danneggiato.

17) Foro competente

Per ogni controversia relativa alla validità, interpretazione ed applicazione del presente contratto il Foro competente è, in esclusiva, quello di Napoli.

18) Rinvio alle norme di legge

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

19) Trattamento Dati Personali Reg.to UE 2016/679

Presso R-Store SpA saranno raccolti e archiviati i dati anagrafici e commerciali relativi al presente contratto allo scopo di adempiere agli obblighi fiscali e quant'altro necessario alla gestione del rapporto. I dati saranno inseriti in un elenco in cui sono raccolti i dati anagrafici dei clienti. La natura del conferimento dei dati è obbligatoria per consentire l'adempimento degli obblighi di legge derivanti dalla sottoscrizione del contratto ed in caso di rifiuto saremo impossibilitati all'esecuzione del contratto. Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza; il tempo di conservazione dei Suoi dati personali è stabilito per un arco temporale di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi obbligatori e della legge. Lei ha diritto di esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR. Il titolare del trattamento dei dati è **R-Store SpA, Via Vittoria Colonna n. 14 80121 Napoli (NA)**. Potrà inoltre visionare in ogni momento la versione completa ed aggiornata della presente informativa collegandosi al seguente link: <https://www.rstore.it/privacy>

R-Store S.p.A. a socio unico

Apple Premium Partner - Apple Consultant Network - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 5.000.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 06 91524000
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Abruzzo | Basilicata | Calabria | Campania
Città del Vaticano | Emilia Romagna | Friuli Venezia Giulia
Lazio | Liguria | Lombardia | Marche | Molise | Piemonte
Sicilia | Toscana | Umbria | Valle d'Aosta | Veneto

Offices
Macerata
Milano
Roma
Napoli (headquarter)
Palermo