

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE "PRIMA PROTECTION PLAN"

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

Il presente regolamento ("Regolamento Protezione Servizio") ha per oggetto il servizio di protezione "PRIMA PROTECTION PLAN" 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, intendendosi per tali qualunque anomalia sia riconducibile ad un guasto del dispositivo che non sia provocato da forze esterne, da un danno accidentale, o dalla ordinaria usura dello stesso; Inoltre, il Cliente che abbia intenzione di attivare il servizio di protezione PRIMA PROTECTION PLAN in quanto l'Apparecchiatura coperta non funziona correttamente, potrà usufruire dell'assistenza telefonica dedicata al servizio, ed avere così un'informazione 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 può essere acquistato sia contestualmente all'acquisto del dispositivo da garantire, sia successivamente. 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 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" 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 verifichi un malfunzionamento e/o danno e il pagamento del Protezione "PRIMA PROTECTION PLAN" 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" sarà sospesa fino alla mezzanotte del giorno del pagamento.

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN non garantisce l'eventuale smarrimento o furto del dispositivo.

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, 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.

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN garantisce esclusivamente il dispositivo per il quale è avvenuta la vendita e

R-Store S.p.A.

Apple Premium Reseller - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 2.500.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P.IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 081 404246
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Milano | Roma | Napoli | Palermo | Parma | Caserta
Avellino | Salerno | Campobasso | Potenza | Cosenza
Reggio Calabria | Messina | Catania | Ragusa | Padova
Treviso | Trieste | Reggio Emilia | Catanzaro

Offices
Napoli, Via dei Mille, 16
Milano, Via Monte Santo, 1-3
Roma, Piazzale Appio, 5
Palermo, Via Notarbartolo, 26

attivazione del Servizio.

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

Il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN per difetti di conformità del dispositivo garantito inizierà a decorrere dalla data più vecchia tra quella di acquisto del dispositivo e quella della sua attivazione e avrà la durata di 36 mesi. In nessun caso il Servizio di Protezione avrà efficacia ulteriore rispetto alla durata prevista.

4) Corrispettivo del Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN.

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

5) Operatività del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN per difetti di conformità.

Per attivare il servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN per difetti di conformità, 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 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:

- 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 ai sensi del successivo punto 7);
- ovvero l'applicabilità del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN 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.

6) Modalità di esecuzione dell'intervento di assistenza

Nel caso in cui il danno sia coperto dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN, 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,

R-Store S.p.A.

Apple Premium Reseller - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 2.500.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 081 404246
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Milano | Roma | Napoli | Palermo | Parma | Caserta
Avellino | Salerno | Campobasso | Potenza | Cosenza
Reggio Calabria | Messina | Catania | Ragusa | Padova
Treviso | Trieste | Reggio Emilia | Catanzaro

Offices
Napoli, Via dei Mille, 16
Milano, Via Monte Santo, 1-3
Roma, Piazzale Appio, 5
Palermo, Via Notarbartolo, 26

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 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 non comprende la fornitura di un dispositivo sostitutivo.

7) Esclusioni dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN

La Protezione PRIMA PROTECTION PLAN 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) non determinati da un difetto di conformità del dispositivo, o comunque qualora il malfunzionamento sia causato da un danno accidentale;
- b) verificatisi su un dispositivo diverso da quello oggetto della presente garanzia, o che venga restituito a R-Store disassemblato o non nella sua interezza, in quanto mancante anche di uno solo dei suoi componenti interni e/o esterni, o qualora uno di essi risulti danneggiato o non originale;
- 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 da incuria del Dispositivo da parte del Cliente o di persone di cui debba rispondere legalmente;
- 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, batterie, 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) del Prodotto soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
- h) dipendenti dal Software e/o dal sistema operativo e/o da loro modifiche;
- i) espressamente esclusi dal certificato di Garanzia rilasciato dalla casa costruttrice;
- j) Dispositivi il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile o che ha subito interventi di
- k) assistenza o riparazioni (compresi gli upgrade) effettuati da soggetti diversi da R-STORE.
- l) di natura estetica 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; verificatisi in occasione di trasporti e/o trasferimenti effettuati dal Titolare e/o vettori terzi;
- m) occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;

R-Store S.p.A.

Apple Premium Reseller - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 2.500.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P.IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 081 404246
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Milano | Roma | Napoli | Palermo | Parma | Caserta
Avellino | Salerno | Campobasso | Potenza | Cosenza
Reggio Calabria | Messina | Catania | Ragusa | Padova
Treviso | Trieste | Reggio Emilia | Catanzaro

Offices
Napoli, Via dei Mille, 16
Milano, Via Monte Santo, 1-3
Roma, Piazzale Appio, 5
Palermo, Via Notarbartolo, 26

Si precisa inoltre che è espressamente esclusa dalla Protezione PRIMA PROTECTION PLAN 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 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.

8) Inosservanza del Regolamento Cliente

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

9) 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.

10) Trasferimento del Servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN

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, all'indirizzo di posta elettronica: supporto.clienti@rstore.it, 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.
- il nuovo proprietario, cessionario del servizio di Protezione PRIMA PROTECTION PLAN, 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

R-Store S.p.A.

Apple Premium Reseller - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 2.500.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 081 404246
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Milano | Roma | Napoli | Palermo | Parma | Caserta
Avellino | Salerno | Campobasso | Potenza | Cosenza
Reggio Calabria | Messina | Catania | Ragusa | Padova
Treviso | Trieste | Reggio Emilia | Catanzaro

Offices
Napoli, Via dei Mille, 16
Milano, Via Monte Santo, 1-3
Roma, Piazzale Appio, 5
Palermo, Via Notarbartolo, 26

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 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 irrimediabilmente danneggiato.

11) Foro competente

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

12) Rinvio alle norme di legge

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

13) 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.

Apple Premium Reseller - Apple Service Provider - Apple Education Specialist



Via Vittoria Colonna 14, 80121 Napoli
Cap. Soc. € 2.500.000 i.v.
REA NA-788304
C.F. e P. IVA 05984211218
Codice SDI: SUBM70N

Contacts
+39 081 404246
info@rstore.it
r-store@pec.it
www.rstore.it

Stores
Milano | Roma | Napoli | Palermo | Parma | Caserta
Avellino | Salerno | Campobasso | Potenza | Cosenza
Reggio Calabria | Messina | Catania | Ragusa | Padova
Treviso | Trieste | Reggio Emilia | Catanzaro

Offices
Napoli, Via dei Mille, 16
Milano, Via Monte Santo, 1-3
Roma, Piazzale Appio, 5
Palermo, Via Notarbartolo, 26