

ALLEGATO 1
TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO
SERVIZIO WIND SCREEN PROTECTION



TERMINI E CONDIZIONI

ART. 1 DEFINIZIONI

I seguenti termini utilizzati all'interno dei presenti Termini e Condizioni (T&C) saranno interpretati secondo le definizioni di seguito:

- Amministratore** - Digital Care sp. z o.o. (Ltd.), con sede legale in Varsavia (02-146), at ul. 17 Stycznia 48, registrata nel Registro Imprese del Registro giudiziario nazionale, conservato presso il Tribunale distrettuale della capitale Varsavia con sede a Varsavia, 13° Divisione economica del Registro giudiziario nazionale al numero KRS: 0000431665, numero di identificazione fiscale NIP: 5342487752, numero di identificazione statistico REGON: 146274052, con capitale azionario di PLN 100.000,00; agente per conto e a vantaggio di Wind, a cui Wind ha assegnato l'esecuzione di attività amministrative e organizzative al fine di attuare le disposizioni dei Termini e delle Condizioni.
- Contratto Telefono Incluso** - contratto sottoscritto tra il Cliente e Wind, in base a cui il Cliente acquista il Dispositivo a rate.
- Cliente** - cliente privato di offerte di telefonia mobile in abbonamento a marchio WIND, che ha sottoscritto un Contratto Telefono Incluso per l'acquisto del Dispositivo e simultaneamente ha sottoscritto il Contratto per il servizio di protezione dello schermo.
- Giorno lavorativo** - ogni giorno ad eccezione del sabato, della domenica e delle festività.
- Centro di contatto** - centro di contatto per il Cliente che fornisce istruzioni in caso di Danni. Il Centro di contatto accetta le segnalazioni del Danno e fornisce informazioni sullo stato della Riparazione. Il Centro di contatto è operativo nei giorni feriali dalle [08.00] alle [18.00] al numero: 800 998 030.
- Danno** - danno meccanico del Display, compresa la rottura o la venatura che comporta la necessità di Riparazione, indipendentemente dal motivo per cui si è verificato il danno.
- Display** - parte del Dispositivo atta alla visualizzazione delle informazioni (lettere, numeri o grafica) che può essere integrata con un pannello a sfioramento.
- Dispositivo** - uno smartphone o tablet il cui acquisto è confermato mediante adeguata prova d'acquisto da Wind o da un distributore autorizzato di Wind.
- Wind** - Wind Tre S.p.A.
- IMEI/ S/N** - (International Mobile Equipment Identity/ Serial Number) - numero di identificazione individuale del Dispositivo.
- Garanzia** - garanzia scritta originale del produttore, dell'importatore o del distributore concessa al Cliente per il Dispositivo acquistato.
- Riparazione** - servizio che consiste nella rimozione del Danno (riparazione o sostituzione del Display) indipendentemente dal motivo del Danno ed esclusivamente entro i limiti del Servizio e nel rispetto della procedura specificata nei Termini e Condizioni.
- Punto di riparazione** - punto di riparazione indicato dall'Amministratore per il Dispositivo nell'ambito del Servizio.
- Garanzia legale** - la responsabilità del rivenditore nei confronti dell'acquirente per danni fisici e legali al Dispositivo venduto ai termini e alle condizioni indicati nel Codice civile e nel Decreto legislativo n. 206/2005;
- Servizio di Protezione dello Schermo (SPS)** - un servizio fornito al Cliente comprendente: Riparazione del Display dovuto a Danno, Centro

di contatto, organizzazione del trasporto del Dispositivo sul territorio italiano da e verso il Punto di riparazione, accettazione delle segnalazioni danni online o attraverso il Centro di contatto, possibilità di tracciare lo stato della Riparazione online o attraverso il Centro di contatto. Il Servizio non comprende la riparazione del Dispositivo di cui all'art. 8.1 e 8.2, in particolare la rimozione dei guasti fisici del Dispositivo coperti da Garanzia legale. Al contempo, l'utilizzo del Servizio non limita i diritti del Cliente ai sensi della Garanzia legale.

- Periodo di assistenza** - 4 settimane (28 giorni).
- Termini e Condizioni** - i presenti termini e condizioni.

ART. 2. DISPOSIZIONI GENERALI

- I presenti Termini e Condizioni definiscono l'ambito e i termini e le condizioni della fornitura del **Servizio di Protezione dello Schermo (SPS)** da parte di Wind. Wind offre il Servizio di Protezione dello Schermo in prima persona o mediante Amministratore, nell'ambito e ai termini e alle condizioni specificati nei presenti Termini e condizioni.
- Ai sensi dell'**SPS**, il Cliente è obbligato a rispettare le disposizioni dei Termini e delle Condizioni, in particolare il Cliente è obbligato a pagare un corrispettivo fisso per ciascun Periodo di assistenza durante il periodo di validità dell'**SPS**, dell'importo specificato all'interno dei relativi termini economici.

ART. 3. DURATA DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE DELLO SCHERMO (SPS) E REGOLE PER IL PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

- Il Cliente può stipulare il **SPS** solo contestualmente alla sottoscrizione del Contratto Telefono Incluso quindi nella stessa data dell'acquisto del Dispositivo.
- La durata dell'**SPS** ha inizio nel giorno della sua attivazione ai sensi dell'art. 4.1 e dura fino al momento della sua disattivazione per le motivazioni indicate all'art. 5.2, lettere a) - c), ma per una durata non superiore al Contratto Telefono Incluso.
- L'**SPS** è limitato al Dispositivo acquistato alla data di sottoscrizione del Contratto Telefono Incluso (escluso qualsiasi sconto), solo se il Danno si verifica durante la durata dell'**SPS** di cui all'art. 3.2.

ART. 4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE DELLO SCHERMO

- L'**SPS** sarà attivato alla data di sottoscrizione del Contratto Telefono Incluso.
- Il Cliente sarà informato dell'attivazione dell'**SPS** con un messaggio di testo (SMS).

ART. 5. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE DELLO SCHERMO

- Il Cliente può richiedere a Wind la disattivazione dell'**SPS** in qualsiasi momento.
- L'**SPS** viene disattivato quando:
 - il Cliente chiede a Wind di disattivare l'**SPS** o
 - viene risolto il Contratto Telefono Incluso relativo al Dispositivo coperto.
 - Wind può disattivare l'**SPS** in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni. Wind comunicherà al Cliente la data di disattivazione del servizio.
- Nella fattispecie di cui all'art. 5.2, lettera a), la disattivazione dell'**SPS** entra in vigore a partire dal giorno della richiesta.
- Nella fattispecie di cui all'art. 5.2, lettera b), la disattivazione dell'**SPS**

entra in vigore a partire dal termine del Contratto Telefono Incluso relativo al Dispositivo.

- Nella fattispecie di cui all'art. 5.2, lettera c), la disattivazione dell'**SPS** entra in vigore alla data annunciata al Cliente da Wind.
- In caso di disattivazione dell'**SPS** nelle modalità definite alla sezione 2, lettere a), b) e c), il Cliente non ha diritto all'**SPS** e non può attivare nuovamente l'**SPS** durante la validità del Contratto Telefono Incluso per il Dispositivo precedentemente coperto da **SPS**.
- In caso di mancato pagamento del corrispettivo fisso, l'**SPS** è sospeso finché non viene pagato tale importo. Durante il periodo di sospensione, l'**SPS** non sarà effettuato.

ART. 6. AMBITO DEL SERVIZIO DI PROTEZIONE DELLO SCHERMO

- Il Cliente ha diritto ad utilizzare l'**SPS** per il Dispositivo danneggiato per un massimo di (3) tre volte dal momento dell'attivazione dell'**SPS**, ma comunque non più di una (1) volta ogni dieci (10) Periodi di assistenza.
- L'**SPS** non utilizzato ogni 10 Periodi di assistenza non si cumula ai successivi 10 Periodi di assistenza.
- L'**SPS** si applica, ai sensi dell'articolo 6.4 sotto, solo al Dispositivo posseduto dal Cliente, acquistato al momento di sottoscrizione del Contratto Telefono Incluso.
- L'**SPS** copre anche un nuovo dispositivo fornito al Cliente in sostituzione del Dispositivo precedente ove tale sostituzione avvenga su richiesta del Cliente, durante la validità dell'**SPS**, ai sensi di una Garanzia valida o della Garanzia legale.
- Se il Cliente riceve un nuovo dispositivo ai sensi dell'articolo 6.4 sopra, le disposizioni dei Termini e delle Condizioni si applicano di conseguenza.
- Quando il Cliente ha segnalato un danno e il numero IMEI o S/N non corrisponde al numero contenuto nel sistema di Wind/Amministratore a causa della consegna al Cliente di un nuovo dispositivo ai sensi dell'articolo 6.4 sopra, il Cliente sarà tenuto a fornire a Wind/Amministratore il numero IMEI o S/N del nuovo dispositivo e una prova della sostituzione del dispositivo.
- Il Cliente è anche tenuto a inviare la prova della sostituzione del Dispositivo sotto forma di fotocopia all'indirizzo e-mail it_Claims@digitalcaregroup.com entro 2 (DUE) Giorni lavorativi dalla data in cui il Cliente è stato informato da WIND/dall'Amministratore circa la divergenza del numero IMEI o S/N.
- Il mancato adempimento degli obblighi di cui agli articoli 6.6 e 6.7 sopra da parte del Cliente, nell'impossibilità da parte di Wind di effettuare l'**SPS** comporterà l'annullamento del servizio.
- Se il Cliente ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 6.6 sopra e successivamente risulta che il numero IMEI o S/N indicato dal Cliente è errato o non valido, e il Cliente non fornisce una prova corretta della sostituzione entro il termine, Wind/Amministratore non sarà in grado di effettuare la Riparazione finché la situazione non verrà corretta.
- L'ambito dell'**SPS** riguarda:
 - la Riparazione del Display dovuta a Danno,
 - il Centro di contatto,
 - l'organizzazione e la copertura dei costi di trasporto del Dispositivo, sul territorio italiano, da e verso il Punto di riparazione,
 - l'accettazione delle segnalazioni danni online o attraverso il Centro di contatto,

e) la possibilità di tracciare lo stato della Riparazione online o attraverso il Centro di contatto.

11. Durante la validità dell'**SPS** ciascun Cliente ha diritto a segnalare il Danno. Il prerequisite della Riparazione è avere un **SPS** attivo al momento della segnalazione del Danno, nonché procedere secondo le istruzioni di cui all'art. 9.
12. Qualora, oltre al Display, si abbiano altri danni che hanno un impatto diretto o indiretto sulla riparazione del Display, l'Amministratore proporrà al Cliente:
 - a) la riparazione di tali altri danni, in tal caso il Cliente sosterrà i costi aggiuntivi della riparazione,
 - b) un nuovo dispositivo, in tal caso il Cliente dovrà pagare la differenza tra il costo della riparazione del Display (compresi i costi di manodopera) e il prezzo del nuovo dispositivo.
 - c) I costi sopra indicati saranno sostenuti dal Cliente nei modi concordati con l'Amministratore.
13. La Riparazione del Display, effettuata dall'Amministratore ai sensi dei presenti Termini e Condizioni non influisce sulla Garanzia e/o Garanzia legale del Dispositivo.

ART. 7. PROGRAMMA DI RIPARAZIONE

1. In relazione a una segnalazione del Danno da parte del Cliente ed alla necessità di Riparazione nell'ambito dell'**SPS**, Wind garantirà, ferme restando le eccezioni di cui al successivo articolo 7.3, l'effettuazione di determinate azioni ai sensi del seguente programma:
 - a) entro 2 Giorni lavorativi dal momento in cui il Centro di contatto o il sito web screenprotection.wind.it registrano la segnalazione di cui all'articolo 1 sopra: cercherà di ritirare il Dispositivo mediante corriere dal luogo indicato dal Cliente al fine di consegnarlo al Punto di riparazione;
 - b) entro 5 Giorni lavorativi dal ritiro del Dispositivo da parte del corriere ai sensi della lettera a) sopra: effettuerà la Riparazione del Dispositivo e cercherà di consegnare il Dispositivo tramite corriere al luogo indicato dal Cliente.
2. Quando il Punto di riparazione afferma che si è verificato un danno al di fuori dell'ambito dell'**SPS**, il Centro di contatto informerà il Cliente via e-mail o telefono circa i risultati della perizia e il costo di riparazione di tale danno aggiuntivo.
3. Wind non è responsabile per la mancata osservanza dei termini di cui sopra se:
 - a) il Cliente non ha fornito a screenprotection.wind.it tutte le informazioni richieste per la segnalazione del Danno di cui al successivo art. 9,
 - b) il Cliente ha fornito dati non veritieri nella segnalazione del Danno definiti attraverso il Centro di contatto o il sito web screenprotection.wind.it,
 - c) il Cliente non ha indicato, nella segnalazione del Danno, l'indirizzo in cui il Dispositivo deve essere ritirato e l'indirizzo a cui il Dispositivo deve essere riconsegnato dopo la Riparazione o se entrambi gli indirizzi indicati sono errati,
 - d) il Cliente non ha rimosso il blocco sul Dispositivo,
 - e) il corriere non ha trovato il Cliente all'indirizzo indicato dal Cliente per il ritiro o la restituzione del Dispositivo,
 - f) quando il cliente non fornisce un numero IMEI nei casi descritti all'art. 6

- in tal caso i termini sono estesi del tempo necessario a fornire le informazioni mancanti o a rimuovere gli ostacoli di cui alle lettere a)-f).

ART. 8. CASI NON COPERTI DAL SERVIZIO DI PROTEZIONE DELLO SCHERMO

1. L'**SPS** non copre i danni a un Dispositivo che è stato ricostruito, modificato o il cui numero IMEI o S/N è stato cambiato, rimosso, è divenuto illeggibile, ad eccezione dei casi in cui il numero IMEI o S/N è stato cambiato per gli eventi di cui all'art. 6.4.
2. L'**SPS** non copre la riparazione di danni:
 - a) derivanti da errori strutturali o sostanziali del Dispositivo,
 - b) causati da qualsiasi persona o punto di riparazione non autorizzati,
 - c) consistenti nel deterioramento graduale della qualità di lavoro del Display o nella sua usura;
 - d) di natura superficiale (estetica) come: righe, graffi e altri danni di questa natura che non influiscono sull'utilizzo del Dispositivo;
 - e) la cui responsabilità, secondo la legge, ricade sul venditore, sul produttore o su un'altra entità ai sensi della Garanzia o della Garanzia legale. In caso di danni non coperti dall'**SPS**, il Cliente dovrà presentare una richiesta al rivenditore o al garante.
3. A scanso di equivoci, si conferma che Wind non è responsabile della conservazione dei dati contenuti nella memoria del Dispositivo o per la disponibilità dei dati.

ART. 9. ISTRUZIONI PER IL CLIENTE IN CASO DI DANNO

1. Al fine di utilizzare l'**SPS** in caso di Danno, il Cliente è tenuto a contattare l'Amministratore entro 5 Giorni lavorativi da quando si è verificato il Danno attraverso il sito web screenprotection.wind.it o il Centro di contatto e fornire le seguenti informazioni:
 - a) nome e cognome del Cliente,
 - b) Numero identificativo personale del Cliente (CODICE FISCALE personale),
 - c) indirizzo del Cliente presso cui il corriere deve ritirare e restituire il Dispositivo, nonché i dati del mittente e del destinatario del pacco;
 - d) numero di telefono del Cliente a cui il Centro di contatto può contattare il Cliente,
 - e) indirizzo e-mail di contatto del Cliente,
 - f) nome del produttore, modello e IMEI o S/N del Dispositivo,
 - h) altre informazioni che l'Amministratore può richiedere per il Riparatore, ove necessarie
 - g) conferma da parte del Cliente della rimozione di qualsiasi blocco sul Dispositivo che impediscano al Punto di riparazione di effettuare una valutazione tecnica o la registrazione del Dispositivo nel sistema del produttore,
 - i) quando il Dispositivo è stato sostituito in conformità con il processo descritto all'art. 6.4, il Cliente è tenuto a inviare una prova di tale sostituzione all'indirizzo it_Claims@digitalcaregroup.com.
2. Dopo aver segnalato il Danno ai sensi dell'articolo 9.1 sopra, il Cliente dovrà:
 - a) mettere a disposizione il Dispositivo per il ritiro da parte del corriere all'orario concordato all'indirizzo fornito dal Cliente per il ritiro del Dispositivo,
 - b) proteggere il Dispositivo in un imballaggio adeguato al fine di evitare ulteriori danni durante il trasporto.
3. Per iniziare la Riparazione, è necessario rimuovere il blocco sul Dispositivo.

ART. 10. RIPARAZIONE

1. Prima di consegnare il Dispositivo al corriere, il Cliente deve proteggere qualsiasi dato salvato sul Dispositivo e rimuovere la scheda SIM e la

scheda di memoria dal Dispositivo.

2. Nell'ambito dell'**SPS**, Wind è responsabile nei confronti del Cliente per la perdita o i danni al Dispositivo dal momento in cui viene ritirato dal corriere al momento in cui il Dispositivo viene restituito al Cliente, a meno che il Dispositivo non sia danneggiato per motivi attribuibili al Cliente, assumendosi la responsabilità della reintegrazione con un nuovo prodotto al cliente entro 5 giorni dal ritiro.
3. La Riparazione nell'ambito di un **SPS** attivo sarà effettuata con l'uso di parti originali o ricostituite.
4. Se il Punto di riparazione afferma che il danno non rientra tra i danni coperti nell'ambito dell'**SPS** e afferma che tale danno impedisce il ripristino della funzionalità del Display o del Dispositivo stesso, e se il Cliente non desidera dare il proprio consenso a sostenere i costi di riparazione di tale danno aggiuntivo, Wind garantirà la Riparazione solo entro i limiti dell'**SPS** senza dare garanzie sul funzionamento del Display o del Dispositivo stesso.
5. A scanso di equivoci, con il presente si conferma che (i) né Wind né il Punto di riparazione né l'Amministratore hanno alcuna responsabilità circa il salvataggio dei dati conservati sul Dispositivo né di effettuare il back-up o rendere accessibili tali dati; (ii) onde evitare il rischio di perdita di dati, il Cliente dovrà proteggere a propria discrezione i dati contenuti nel Dispositivo copiando i dati su un altro dispositivo di salvataggio prima di consegnare il Dispositivo per l'**SPS**.

ART. 11 ELABORAZIONE DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

1. I dati personali del Cliente saranno elaborati esclusivamente ai fini dell'erogazione dell'**SPS** sulla base di tali Termini e Condizioni.
2. Il responsabile del trattamento dei dati personali del cliente è Wind.
3. La presentazione dei dati personali di cui all'art. 9.1 da parte del Cliente è volontaria ma necessaria al fine dell'accettazione della segnalazione del Danno.
4. La persona i cui dati personali vengono elaborati ha il diritto ad accedere ai dati, aggiornarli o modificarli.
5. I dati personali del Cliente saranno affidati all'Amministratore ai fini dell'erogazione dell'**SPS** per conto di Wind sulla base di tali Termini e Condizioni.
6. I dati personali del Cliente non saranno messi a disposizione di altre entità, ad eccezione delle entità che forniscono servizi di spedizione, riparazione, postali, servizi informatici e di entità legalmente autorizzate ad accedere ai dati.

ART. 12 DISPOSIZIONI FINALI

1. Devono essere presentati in formato elettronico all'indirizzo e-mail IT_complaints@digitalcaregroup.com solo i reclami tecnici relativi all'erogazione dei servizi ai sensi dell'**SPS** (reclami relativi ai processi di riparazione); qualsiasi altro reclamo relativo a problemi amministrativi/commerciali dovrà essere presentato al 155.
2. I diritti del Cliente ai sensi dell'**SPS** non possono essere trasferiti a un altro Dispositivo ad eccezione del Dispositivo sostituito ai sensi della garanzia **SPS**.
3. Le disposizioni dei Termini e delle Condizioni sono disciplinate dal diritto italiano.
4. Qualora vi siano dei cambiamenti nei Termini e nelle Condizioni, i Clienti saranno informati con un preavviso di almeno 30 giorni e il Cliente avrà diritto a recedere dall'**SPS** prima dell'entrata in vigore delle modifiche in oggetto.