

## Assistenza e supporto dai tuoi esperti Apple

**Cosa include Juice Care Usato:**



**Estensione di garanzia:**

Un anno di garanzia aggiuntivo per il tuo prodotto usato.

Tutti i servizi possono essere richiesti esclusivamente nei punti vendita Juice.

Juice Care Usato non copre il furto e lo smarrimento del dispositivo.

I vantaggi di Juice Care Usato si sommano alla garanzia del venditore prevista dalla normativa italiana a tutela del consumatore.

## Juice Care Usato - Dettagli e specifiche

Il presente servizio di protezione "Juice Care Usato" deve essere registrato contestualmente all'acquisto di un prodotto Apple nuovo o usato ed è valido in abbinamento a tutti i Prodotti indicati al punto 1. Il titolare del servizio di protezione "Juice Care Usato" (di seguito "Titolare") dichiara attraverso il completamento dell'acquisto di aver letto ed approvato il presente regolamento cliente ("Regolamento Cliente"), con particolare riferimento al punto 4 "Richiesta di Assistenza" e al punto 5 "Esclusioni dal servizio di protezione Juice Care Usato". Sarà cura del Titolare conservare il presente Regolamento Cliente, unitamente al documento fiscale rilasciato al momento dell'acquisto del Prodotto.

### 1 – Categorie di Prodotti coperti dal servizio di protezione Juice Care Usato

I servizi di protezione Juice Care Usato sono offerti dal rivenditore contestualmente all'acquisto di un prodotto Apple usato e sono sottoscrivibili per un prodotto che appartenga alle seguenti categorie:

iOS – dispositivi con sistema operativo iOS:

- iPad
- iPad mini
- iPad Pro
- iPhone

watchOs – dispositivo con sistema operativo watchOS:

- Apple Watch

CPU – computer desktop e portatili:

- iMac
- MacBook, MacBook Pro <= 13"
- MacBook Pro > 13 "
- MacBook Air

### 2 – Decorrenza e durata del servizio di protezione Juice Care Usato

Juice Care Usato avrà inizio, per il prodotto garantito, alla scadenza della garanzia Juice limitata, la cui durata è di 12 (dodici) mesi dall'acquisto del prodotto (di seguito "Garanzia Juice"). In nessun caso il servizio di protezione Juice Care Usato avrà efficacia oltre il periodo di validità indicato alla Tabella 1.

Il servizio di protezione Juice Care Usato copre esclusivamente il Prodotto per il quale è stata registrata.

Ai fini dell'attivazione di Juice Care Usato il Titolare sarà tenuto a conservare e, dietro esplicita richiesta, esibire, il presente Regolamento Cliente e il documento comprovante l'acquisto del prodotto con evidenza della registrazione del contratto Juice Care Usato.

### 3 – Operatività del servizio di protezione Juice Care Usato

Juice Care Usato, che include Estensione di Garanzia, ha efficacia per la durata indicata nella Tabella 1.

L'Estensione di Garanzia inclusa in Juice Care Usato copre i malfunzionamenti causati da difetti di fabbricazione. In questo caso Juice Care Usato opererà a decorrere dalla scadenza della Garanzia Legale o a decorrere dalla scadenza della Garanzia Convenzionale, qualora quest'ultima abbia durata superiore alla Garanzia Legale, e avrà efficacia per la durata indicata nella Tabella 1.

Il Titolare potrà contattare il negozio presso cui ha acquistato il Prodotto, in occasione di qualsiasi evento coperto da uno dei servizi di protezione Juice Care Usato.

Juice S.p.A. a socio unico (in seguito "Juice") provvederà ad inviare un corriere espresso per ritirare il prodotto guasto o danneggiato presso il domicilio del Titolare; il ritiro avverrà di norma entro due giorni lavorativi dalla richiesta di intervento, per cui il titolare avrà l' onere di consentire il ritiro entro il predetto termine, fermo restando, quindi, che ogni tipo di decorrenza giuridica sarà calcolata solo dall'effettiva presa in consegna del prodotto da parte di Juice; il prodotto riparato (se non sostituito) verrà successivamente recapitato al domicilio del Titolare senza costi aggiuntivi con le modalità indicate nella Tabella 1 e nella Tabella 2. Juice provvederà inoltre ad effettuare le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il danno e/o il malfunzionamento e/o difetto/i di fabbricazione segnalato/i.

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal ritiro del prodotto al domicilio del Titolare, Juice comunicherà al Titolare:

- il rifiuto alla copertura qualora venga accertato che il malfunzionamento, difetto di fabbricazione o danno non sia coperto da Juice Care Usato;
- la possibilità di procedere alla riparazione del Prodotto.

### 4 – Richiesta di Assistenza

In caso di malfunzionamento, difetto di fabbricazione o danno, il Titolare dovrà contattare telefonicamente il negozio presso cui ha acquistato il Prodotto. Giorni e orari di apertura sono indicati sul sito internet di Juice S.p.A. all'indirizzo [www.juice.it](http://www.juice.it). Sarà cura del servizio Juice S.p.A. fornire un numero di pratica (ticket) che identificherà la gestione del relativo intervento e/o evento in tutte le sue fasi e organizzare il ritiro del Prodotto presso il domicilio del Titolare con le modalità indicate nella Tabella 1 e nella Tabella 2.

## 5 – Esclusioni dalla servizio di protezione Juice Care Usato

Il servizio di protezione Juice Care Usato non è operante per malfunzionamenti o danni:

- a) causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Prodotto da parte del Titolare o di persone di cui debba rispondere legalmente;
- b) alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo, batterie);
- c) dovuti a deperimento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Prodotto;
- d) verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, controllo, manutenzione e revisione;
- e) del Prodotto soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
- f) di natura estetica che non siano connessi ai danni coperti dal presente servizio e che non impediscono l'utilizzo del Prodotto;
- g) verificatisi a seguito di eventi naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche, eventi socio politici, calamità naturali, incendio, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo, atti vandalici, frode, abuso, o sabotaggio organizzato, contaminazione da radiazioni, occupazione militare;
- h) verificatisi in occasione di trasporti e/o trasferimenti effettuati dal Titolare e/o vettori terzi, fermo restando quanto previsto al precedente punto 4 "Richiesta di Assistenza";
- i) espressamente esclusi dal certificato di Garanzia Convenzionale rilasciato dalla casa costruttrice;

Juice Care Usato - Dettagli e specifiche

- l) causati da qualsiasi perdita indiretta subita, per esempio qualsiasi danno risultante dall'impossibilità dell'uso del Prodotto o qualsiasi danno o perdita risultante da un Prodotto difettoso;
- m) occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
- n) occorsi mentre il Prodotto si trova a disposizione di, sottoposto alla custodia di, affidato a, terzi; o su mezzi di trasporto (ciclomotori, automezzi etc);
- o) derivanti da qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del prodotto. Il Titolare è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza;
- p) su prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile.

Juice Care Usato perderà efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal Titolare a persone o società non autorizzate da Juice. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal Titolare senza preventiva autorizzazione di Juice saranno a completo carico del Titolare. Qualsiasi riparazione effettuata nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento del servizio di protezione Juice Care Usato.

## 6 – Inosservanza del Regolamento Cliente

Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente Regolamento Cliente comporterà la mancata operatività di Juice Care Usato.

## 7 – Validità Territoriale

Il servizio di protezione Juice Care Usato non è valido per gli eventi verificatisi al di fuori del territorio italiano.

## 8 – Rinvio alle norme di legge

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

## 9 – Registrazione e attivazione del servizio

A seguito dell'acquisto del presente servizio di protezione, la sua fruizione potrà avvenire solo previa attivazione. L'attivazione verrà effettuata direttamente dal punto vendita Juice al momento della sottoscrizione. Il servizio sarà attivo a partire dal giorno lavorativo successivo alla data di sottoscrizione.

### TABELLA 1

Descrizione servizio	Durata servizio di Juice Care Usato
Durata Protezione Estensione di Garanzia inclusa in Juice Care Usato	Tutti i prodotti + 12 mesi dalla scadenza della Garanzia Juice (a partire dal 13° mese dalla data di acquisto) del Prodotto coperto dal presente servizio.
Assistenza telefonica	Verificare giorni e orari di apertura del negozio dove è stato acquistato il Prodotto.
Tempi massimi per attivazione del corriere (giorni lavorativi)	2 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta di assistenza.
Copertura costo ricambi e manodopera	Totalmente gratuiti per parti di ricambio, manodopera ed eventuale diritto di uscita.

**TABELLA 2**

Descrizione servizio	Durata servizio di Juice Care Usato
Protezione Estensione di Garanzia inclusa in Juice Care Usato	Il servizio di protezione Juice Care Usato avrà inizio, per ciascun Prodotto garantito, alla scadenza della Garanzia Juice del venditore la cui durata è di 12 mesi dall'acquisto del Prodotto ("Garanzia Juice") e avrà una durata di ulteriori 12 mesi per prodotti iOS e per le CPU. Per difetto di fabbricazione si intende un'anomalia riconducibile ad un guasto del Prodotto che non sia stato provocato da forze esterne o dalla ordinaria usura del Prodotto.
Assistenza telefonica	Il Cliente che ha sottoscritto Juice Care Usato potrà contattare il negozio presso cui ha acquistato il Prodotto al fine di richiedere i servizi contemplati da Juice Care Usato, per aprire le pratiche di riparazione (ticket) e chiedere informazioni sullo stato della propria pratica. L'assistenza telefonica è disponibile nei giorni e orari di apertura del negozio dove è stato acquistato il Prodotto esclusi festivi. Prima di chiamare l'Assistenza si prega di tenere sotto mano il Regolamento Cliente e il numero seriale del Prodotto; in caso di pratica già operativa, sarà necessario fornire il numero di Ticket precedentemente indicato da Juice.
Tempi di intervento (giorni lavorativi)	Per tempo d'intervento si intende il periodo necessario al corriere incaricato da Juice per ritirare il prodotto dal domicilio del Titolare. Tali tempi di intervento potrebbero essere prolungati per indisponibilità del Titolare: in tali ipotesi, i tempi di riparazione sono da considerarsi decorrenti dal momento in cui è stato effettuato il ritiro del Prodotto.
Copertura costo ricambi e manodopera	In caso di malfunzionamento o danno coperto da Juice Care Usato, il Titolare non sarà tenuto ad alcun esborso. Nell'ipotesi di malfunzionamenti non coperti da Juice Care Usato, sarà richiesto al Titolare il rimborso delle spese sostenute.

Con il perfezionamento dell'acquisto, il Titolare dichiara di aver letto, compreso e di accettare espressamente le norme che disciplinano il presente Regolamento.

## Juice Care Usato – Informativa e consenso Privacy

Il trattamento dei dati personali rilasciati dal Titolare avverrà in conformità a quanto previsto dal Codice Privacy (D.Lgs. n. 196/2003), come meglio descritto nell'informativa allegata al presente Regolamento Cliente.

Nota informativa sulla Garanzia Legale prevista dal Codice del Consumo e sui relativi diritti del consumatore

1. Che cos'è la garanzia legale - La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, malfunzionanti o che non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o a cui quel bene è generalmente destinato.
2. Nei confronti di chi può essere fatta valere – Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.
3. Contenuto della garanzia legale - In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, di richiedere la riparazione o la sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Se la sostituzione o la riparazione non sono possibili o non vengono effettuate, il consumatore ha comunque diritto, in via sussidiaria, ad una congrua riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.
4. Durata della garanzia legale – La garanzia legale è efficace per i vizi che si manifestino entro 2 anni dalla consegna del bene. Il difetto di conformità del prodotto deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro 2 mesi dalla scoperta del difetto stesso: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto (fattura, ricevuta fiscale o scontrino, di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo). In ogni caso, l'azione diretta a far valere i suddetti vizi si prescrive in 26 mesi dalla consegna del bene al consumatore. Salvo prova contraria, che deve essere fornita dal venditore, se il difetto si manifesta nei 6 mesi dalla data di consegna del prodotto, si presume che il malfunzionamento sia dovuto a un vizio di conformità già esistente a quella data.
5. Obblighi del venditore – Il venditore deve:
  - (I) prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità;
  - (II) effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta – e, in ogni caso, entro il termine massimo dallo stesso specificato – e senza addebito di spese al consumatore.
6. Rapporto tra garanzia legale, garanzie convenzionali e servizi di assistenza aggiuntivi – Le garanzie convenzionali, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal rivenditore, non sostituiscono né limitano quella legale di conformità, rispetto alla quale possono avere invece diversa ampiezza e/o durata. Chiunque offra garanzie convenzionali deve comunque sempre specificare che si tratta di garanzie diverse e aggiuntive rispetto alla garanzia legale di conformità che tutela i consumatori. Allo stesso modo, i servizi di assistenza aggiuntivi offerti a pagamento anche da parte di soggetti terzi (diversi dal produttore o dal venditore) costituiscono forme di assistenza sul prodotto acquistato dal 3/4 consumatore ulteriori e complementari rispetto alla garanzia legale biennale, nei confronti della quale non hanno pertanto alcun effetto sostitutivo e/o limitativo. Il soggetto che presta i servizi aggiuntivi deve esplicitare chiaramente la natura, il contenuto e l'effettivo periodo di validità dei servizi offerti al consumatore.

7. I poteri di intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) – I comportamenti di rivenditori o produttori che inducano in errore il consumatore sull'esistenza o sulle modalità di esercizio della garanzia legale di conformità ovvero ne ostacolano l'esercizio possono costituire pratiche commerciali scorrette, vietate e sanzionate dal Codice del Consumo. In tal caso, l'AGCM può intervenire, a tutela del consumatore, accertando la violazione, imponendo la cessazione della condotta contraria alla legge, sanzionando i soggetti responsabili fino a un massimo di 500.000 euro. L'AGCM può anche accettare impegni dell'impresa, senza accertare alcuna infrazione, se essi hanno un impatto positivo per i consumatori. Non può invece risolvere le singole controversie.
8. A chi rivolgersi – L'AGCM ha un numero verde (800166661) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 14. Si può anche inviare un fax al numero 0685821256 o una segnalazione via posta all'indirizzo: Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - Piazza Verdi, 6/a – 00198 Roma, compilando il modulo disponibile nella sezione 'Pratiche commerciali scorrette pubblicità ingannevole e comparativa' del sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it).

Servizio di Assistenza Aggiuntivo Juice Care Usato Informativa e Consenso al Trattamento dei Dati Personali.  
Il trattamento dei dati personali forniti o acquisiti nel corso del rapporto instaurato.

#### Natura dei dati, Finalità e Modalità del trattamento

Gentile Cliente, Juice S.p.A. a socio unico raccoglie attraverso il programma di assistenza aggiuntiva Juice Care Usato informazioni che sono definite dal Codice Privacy come "dati personali" (non sensibili). Detta raccolta potrà avvenire tramite nostro personale o soggetti terzi (es. retailers, distributori) a tal fine opportunamente incaricati.

Il trattamento dei Suoi dati sarà svolto nel rispetto dei principi di necessità, pertinenza e correttezza. Il trattamento viene realizzato per quelle finalità che riguardano l'esecuzione e la gestione di tutte le attività connesse alla fornitura o ricezione del servizio sopra descritto.

#### Facoltà del conferimento e conseguenze del rifiuto

Gli unici dati necessari per l'instaurazione degli accordi sottoscritti sono quelli indicati e richiesti nel contratto; il loro mancato conferimento comporterà l'impossibilità per Juice S.p.A. a socio unico di dare esecuzione alla sua richiesta di concludere il contratto e in alcuni casi di adempiere agli obblighi contrattuali e di legge. Per questo motivo non Le sarà richiesto il consenso per il trattamento dei dati riguardanti le finalità strettamente contrattuali, configurandosi in detta ipotesi una delle fattispecie di esonero dal consenso previsto dal citato Codice privacy (art. 24, comma 1, lett. b), D. Lgs. 196/2003). Juice S.p.A. a socio unico potrà utilizzare i suoi dati, previo Suo espresso consenso, per finalità di marketing e per l'invio di comunicazioni commerciali di Juice S.p.A. a socio unico o di soggetti terzi. I dati che La riguardano potranno essere utilizzati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati (es. sms, fax, email), per fornirLe le informazioni sempre aggiornate sulle attività direttamente svolte da Juice S.p.A. a socio unico e su quelle dei suoi partner commerciali. Queste informazioni, raccolte nell'ambito dell'instaurato rapporto contrattuale, saranno conservate in un database di Juice S.p.A. a socio unico, nel rispetto di adeguati standard di sicurezza. Le precisiamo che il mancato rilascio del consenso per finalità informative e promozionali non inficerà in alcun modo la corretta esecuzione del rapporto.

#### Ambito di comunicazione e diffusione

I Suoi dati potranno essere raccolti da Juice S.p.A. a socio unico e comunicati a soggetti terzi per l'adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto di assistenza aggiuntiva Juice Care Usato sottoscritto dal Cliente, tra questi si citano, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo retailers, distributori, corrieri, spedizionieri, etc. Detti soggetti agiscono in qualità di Titolari o responsabili del trattamento debitamente nominati da Juice S.p.A. a socio unico. I dati, nell'ambito delle indicate finalità, potranno altresì essere messi a conoscenza di nostro personale o di soggetti terzi che svolgono per nostro conto attività ed assistenza in materia informatica, statistica etc. in qualità di incaricati o responsabili del trattamento. L'elenco nominativo dei soggetti cui i dati saranno comunicati può essere richiesto presso la società all'indirizzo viale Achille Papa, 30, 20149 Milano (MI) I dati potranno essere comunicati ad altre società appartenenti al nostro gruppo societario, sempre per le indicate finalità od eventualmente comunicati a terzi per adempiere a precisi obblighi di legge. I Suoi dati non verranno in alcun modo diffusi.

#### Diritti - art. 7 del D.lgs. 196/2003

Potrà esercitare, mediante richiesta scritta da inviare all'indirizzo di seguito indicato, i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003, che consentono tra l'altro di ottenere la conferma dell'esistenza di propri dati personali; di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento stesso o per finalità di informazione promozionale.

#### Consenso per l'invio di comunicazioni commerciali

In relazione all'informativa fornita in relazione al trattamento dei dati personali forniti o acquisiti da Juice S.p.A. a socio unico, si rimanda ai consensi presenti in fase di completamento dell'ordine.

Titolare del trattamento dei dati (art. 4 GDPR) è Juice S.p.A. a socio unico, con sede in 20149 Milano, via Achille Papa, 30: DPO Spaziottantotto S.r.l.

Per tutto quanto non espressamente regolato e previsto nel presente modello informativo, si rimanda alle relative norme del codice civile o di altri fonti normative che possano, eventualmente, disciplinarlo.