

Termini e condizioni C&C Care

Premessa

Le condizioni generali riportate nelle pagine che seguono regolano l'attivazione e la gestione del servizio di C&C Care, il servizio aggiuntivo e diverso da quelli forniti in regime di garanzia legale erogato da C&C Consulting S.p.A. Le clausole che prevedono oneri ed obblighi a carico di C&C Consulting S.p.A. e del cliente, nullità, decadenze, esclusioni, sospensioni, diritti di rivalsa e limitazioni del servizio, sono state evidenziate con particolari caratteri (grassetto) ai sensi dell'art. 166 del D.lgs. 209/2005.

Definizioni

Nell'ambito delle presenti "Termini e Condizioni C&C Care" i termini di seguito indicati avranno il significato rispettivamente indicato accanto a ciascuno di essi e le definizioni indicate al plurale si intenderanno riferite anche al singolare e viceversa:

ANNO DI COPERTURA:	il periodo di 12 mesi consecutivi che inizia dalla data di acquisto; la data di acquisto coincide con la data di attivazione del servizio, che avverrà con la prima vendita di un dispositivo nuovo da parte di C&C Consulting S.p.A;
DISPOSITIVO:	per dispositivo si intendono Mac desktop e laptop venduti da C&C Consulting S.p.A. nel periodo di validità del servizio;
CONTRATTO:	la copertura di cui il cliente usufruisce nei termini ed alle condizioni di seguito riportati;
BENI COPERTI DAL SERVIZIO:	i dispositivi elettronici che C&C Consulting S.p.A. vende ai propri clienti per il tramite dei canali di vendita ad essa collegati;
CUSTOMARE CARE:	il Customer Care di C&C Consulting S.p.A. costituito da risorse umane ed attrezzature, che provvede a garantire il contatto telefonico, organizzare gli interventi ed erogare il servizio;
CENTRO DI ASSISTENZA:	il luogo dove C&C Consulting S.p.A. provvederà alla riparazione del dispositivo danneggiato;
CLIENTI:	soggetti che acquistano un dispositivo presso C&C Consulting S.p.A.;
DANNO ACCIDENTALE:	tutti i danni materiali diretti, generati da cause esterne, improvvise ed imprevedibili che producano una rottura, un difetto, un malfunzionamento del dispositivo che precluda o limiti la funzionalità e fruibilità dello stesso;
COSTO FISSO:	la somma dovuta dal cliente, che ha acquistato un dispositivo nuovo da C&C Consulting S.p.A. e che il cliente si impegna a pagare per provvedere ad attivare il processo di riparazione del dispositivo danneggiato;
C&C CARE:	il servizio aggiuntivo erogato da parte di C&C Consulting S.p.A.;
DANNO:	il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata la copertura del servizio ovvero il "Danno accidentale al dispositivo".

Norme che regolano il servizio

1. Servizio aggiuntivo C&C Care

ART. 1.1 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il presente servizio è riservato ai soli clienti, che hanno acquistato un dispositivo nuovo presso C&C Consulting S.p.A. **residenti in Italia**. Il servizio è valido per i nuovi dispositivi in vendita presso C&C Consulting S.p.A. Il servizio prevede l'attivazione della garanzia descritta nelle successive sezioni del presente documento.

ART. 1.2 – DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL DANNO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del cliente, relativamente a circostanze che influiscono sulla valutazione del danno, resa in sede di attivazione del servizio o in occasione del rinnovo, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto al rimborso nonché la cessazione del servizio stesso.

ART. 1.3 – DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO PER IL CLIENTE

Il servizio ha durata di dodici (12) mesi, dalla data d'acquisto del nuovo dispositivo presso C&C Consulting S.p.A., va attivato contestualmente all'acquisto del dispositivo e può essere prorogato per ulteriori 12 mesi se sottoscritto entro la prima scadenza.

ART. 1.4 – ALTRE COPERTURE

Il presente servizio opera in secondo luogo rispetto ad ogni altra copertura eventualmente stipulata per i medesimi danni ed a primo danno per le garanzie non presenti in detti contratti.

ART. 1.5 – RINVIO ALLE NORME DI LEGGE

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge. Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana.

ART. 1.6 – ESAGERAZIONE DOLOSA DEL DANNO

Il cliente che esagera dolosamente l'ammontare del danno, dichiara distrutte o perdute cose che non esistevano al momento del danno, occulta, sottrae o manomette cose salvate, adopera a giustificazione mezzi o documenti menzogneri o fraudolenti, altera dolosamente le tracce, gli indizi materiali ed i residui del danno o facilita il progresso di questo, perde il diritto ad usufruire del servizio.

ART. 1.7 - SANZIONI INTERNAZIONALI

C&C Consulting S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura o a disporre alcun risarcimento ai sensi del presente contratto, qualora ciò esponga C&C Consulting S.p.A. a qualsiasi violazione delle leggi e dei regolamenti in materia di sanzioni internazionali.

ART. 1.8 – VALIDITÀ TERRITORIALE

Il servizio C&C Care è valido solo in Italia.

ART. 1.9 – ESCLUSIONI

Sono esclusi:

1. Danni, perdita, spesa o passività derivanti da:

(a) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva derivante da qualsiasi combustibile nucleare o da qualsiasi scoria nucleare derivante da combustione nucleare;
oppure

(b) radioattività, tossicità, esplosività o qualsiasi altra proprietà rischiosa di qualsiasi attrezzatura nucleare esplosiva o relativo componente;

2. qualsiasi danno derivante o traente origine dal coinvolgimento del cliente in qualsiasi atto doloso, illecito o criminoso;

3. qualsiasi richiesta derivante o traente origine da: (i) suicidio, tentato o consumato, dal cliente proprietario del dispositivo, oppure (ii) autolesionismo o esposizione intenzionale a pericoli (tranne che nel tentativo di salvare vite umane);

4. qualsiasi richiesta derivante dal fatto che il cliente è in stato di ebbrezza o sotto l'influsso di sostanze stupefacenti, ovvero correlata al consumo di alcool o di sostanze non prescritte da un medico;

5. qualsiasi danno dovuto o causato da dolo del cliente;

6. qualsiasi danno causato da liquido;

7. sono altresì esclusi tutti i danni al dispositivo causati da schiacciamento inclusi i danni quali ammaccature, graffi e rigature.

2. DANNO ACCIDENTALE

ART. 2.1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

C&C Consulting S.p.A. provvederà - nei limiti ed alle condizioni che seguono, per il servizio "Danno accidentale al dispositivo" - nel caso in cui il danno al dispositivo e cioè tutti i danni materiali diretti, generati da cause esterne, improvvise ed imprevedibili producano una rottura, un difetto, un malfunzionamento del dispositivo che precluda o limiti la funzionalità e la fruibilità del dispositivo stesso.

ART. 2.2 – CONDIZIONI DI OPERATIVITÀ

Il servizio ha durata di dodici (12) mesi e sarà coperto un (1) danno per anno.

ART. 2.3 – COSTO FISSO

Il servizio è prestato con le seguenti condizioni: in caso di danno al display, il costo per la riparazione dovuto dal cliente è pari a €89,00; in caso di altra tipologia di danno al device, il costo per la riparazione dovuto dal cliente è pari a €199,00.

ART. 2.4 – ESCLUSIONI AGGIUNTIVE

Oltre a quanto previsto dall'Art. 1.9 - ESCLUSIONI - si intendono in ogni caso escluse dal servizio:

1. costi di sostituzione o ripristino di dati memorizzati sul dispositivo;
2. beni non inclusi tra quelli previsti dal servizio;
3. costi di riparazione per interventi correlati a un richiamo del produttore per il bene o interventi svolti da soggetti non autorizzati da C&C Consulting S.p.A.
4. costi sostenuti a seguito dell'impossibilità di utilizzare il dispositivo elettronico o qualsiasi altro costo diverso dal costo di riparazione o sostituzione del dispositivo stesso;
5. costi coperti dalla garanzia del costruttore;
6. guasti, difetti intrinseci del bene, imputabili a cause di origine interna, vizi di fabbricazione (anche in caso di richiamo del produttore), vizi occulti e quanto derivante da usura dei componenti qualunque ne sia la causa;
8. danni di esclusiva natura estetica, quali danni causati a parti esterne del bene che non ne pregiudicano il funzionamento (ad esempio rigature, graffi e scalfiture);
7. mancato funzionamento (panne) generato da modifiche delle caratteristiche di origine del bene o manomissione;
8. danni causati o derivati dal mancato rispetto delle istruzioni di utilizzo o dalle avvertenze del produttore;
9. assistenza, verifica, manutenzione o pulizia ordinaria;
10. accessori o periferiche che non erano parte integrante dell'installazione originale;
11. software di utilizzo del dispositivo elettronico;
12. qualsiasi forma di virus informatico.

ART.2.5 – MODALITA PER LA DENUNCIA DEL DANNO

In caso di danno al dispositivo, il cliente può contattare il Customer Care di C&C Consulting S.p.A. allo 080 5622398 oppure recarsi nel Centro di Assistenza Autorizzato C&C più vicino. Verificata la copertura del servizio, C&C Consulting S.p.A. avvierà il processo di gestione della pratica. In caso di danno al display, il costo per la riparazione dovuto dal cliente è pari a €89,00; in caso di altra tipologia di danno al device, il costo per la riparazione dovuto dal cliente è pari a €199,00.

Norme in caso di danno

ART. 3.1 – OBBLIGHI

In caso di danno, il cliente deve:

Ottemperare al disposto dell'art. 1914 del Codice Civile "Obbligo di salvataggio".

- a) In caso di danno, il cliente può recarsi in uno dei Centri Assistenza Autorizzati di C&C Consulting S.p.A. che, previa verifica della copertura del servizio, provvederà alla riparazione dello stesso. A riparazione avvenuta, il cliente è tenuto al pagamento del costo fisso di €89,00 in caso di danno al display; in caso di altra tipologia di danno al device, il costo per la riparazione dovuto dal cliente è pari a €199,00 (il pagamento è accettato con contanti, carta di credito, Bancomat e, se richiesto, con Gift Card e carta del docente).

In alternativa, il cliente può contattare telefonicamente il Customer Care di C&C Consulting S.p.A. al numero 080 5622398 che, previa verifica della copertura del servizio, avvierà il processo di gestione qui di seguito brevemente riportato:

1. ad apertura del danno da parte del Customer Care di C&C Consulting S.p.A., il cliente riceverà email di conferma e link per il pagamento del costo fisso;
2. ad avvenuta ricezione del costo fisso da parte del cliente, il cliente riceverà le istruzioni per il ritiro del dispositivo da parte del corriere incaricato e le indicazioni per il confezionamento e trasferimento del dispositivo al Centro Assistenza;
3. il Centro Assistenza provvederà a verificare il danno al dispositivo e quindi alla riparazione del dispositivo stesso;
4. conclusa la riparazione, il cliente riceverà email di conferma e C&C Consulting S.p.A. procederà alla restituzione del dispositivo riparato. Se il danno sarà ritenuto non riparabile poiché non rientrante nella prestazione del presente contratto, il cliente riceverà una mail con il rigetto e le indicazioni circa la spedizione per la restituzione del dispositivo;
5. l'attività di gestione della pratica e riparazione avverrà entro un massimo di 14 giorni lavorativi.

Il cliente è tenuto a effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del dispositivo guasto prima della consegna e deve metterlo a disposizione di C&C Consulting S.p.A. dopo averne rimosso tutti i sistemi di protezione all'accesso, quali Trova il mio iPhone, password, pin, etc. Qualora il dispositivo dovesse risultare bloccato, C&C Consulting S.p.A. contatterà il cliente per far rimuovere il blocco e, se la rimozione non potesse avvenire entro cinque (5) giorni, il dispositivo sarà reso al cliente e il servizio sarà considerato come fornito a tutti gli effetti.

- b) Il tempo necessario per ottenere l'assistenza e per effettuare la riparazione o la sostituzione del dispositivo non comportano alcun prolungamento della durata del servizio. Il cliente dovrà altresì fornire a C&C Consulting S.p.A.:

- DATI DEL CLIENTE
 - a. Nome
 - b. Cognome
 - c. DUG – via/piazza/vicolo etc
 - d. DUF – nome della via/piazza/vicolo etc
 - e. Numero civico
 - f. Città
 - g. Provincia
 - h. Codice Fiscale
 - i. Indirizzo mail
 - j. Numero di telefono

- c) ▪ DATI DEL DISPOSITIVO
 - a. Modello dispositivo
 - b. IMEI dispositivo

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196

La informiamo sull'uso dei Suoi dati personali e sui Suoi diritti. Per "Informazioni Personali" si intendono le informazioni che identificano e si riferiscono all'interessato o ad altri soggetti (es. i familiari dell'interessato). Qualora l'interessato fornisca informazioni su altri soggetti, conferma contestualmente di essere autorizzato a fornire tali informazioni alla nostra Società per gli usi descritti in appresso.

Tipologia di informazioni raccolte dalla nostra Società e utilizzo possibile delle stesse.

Al fine di fornirle i servizi e/o i prodotti richiesti, C&C Consulting S.p.A. deve disporre di dati personali che la riguardano e deve trattarli nel quadro delle finalità secondo le ordinarie e molteplici attività e modalità operative del servizio. Tali dati possono essere raccolti presso C&C Consulting S.p.A. per obblighi di legge. Precisiamo che senza i suoi dati non potremmo fornirle, in tutto o in parte, i servizi citati. Le chiediamo, di conseguenza, di esprimere il consenso per il trattamento dei suoi dati strettamente necessari per la fornitura dei suddetti servizi. Il consenso che le chiediamo riguarda anche gli eventuali dati sensibili strettamente inerenti la fornitura dei servizi citati, il trattamento dei quali, come il trattamento delle altre categorie di dati oggetto di particolare tutela, è ammesso, nei limiti in concreto strettamente necessari, delle relative autorizzazioni di carattere generale rilasciate dal Garante per la protezione dei dati personali. Inoltre, esclusivamente per le finalità sopra indicate e sempre limitamente a quanto di stretta competenza in relazione allo specifico rapporto intercorrente tra lei e C&C Consulting S.p.A., i dati personali possono essere utilizzati per le seguenti finalità:

- a) **Gestione del servizio es. comunicazioni, trattamento dei danni e pagamenti;**
- b) **Decisioni in materia di fornitura del servizio;**
- c) **Prevenzione, rilevamento e indagine su reati commessi solo nella misura consentita dalla e in conformità alla legislazione locale vigente, es. in materia di frode e riciclaggio di denaro;**
- d) **Accertamento e difesa dei diritti legali anche in sede giudiziaria;**
- e) **Conformità alle leggi e alle normative, inclusa la conformità alle leggi vigenti in paesi diversi da quello di residenza dell'interessato;**

Condivisione delle Informazioni Personali - C&C Consulting S.p.A. è il titolare del trattamento dei dati personali. Per talune attività C&C Consulting S.p.A. utilizza soggetti di sua fiducia come responsabili del trattamento. Per conoscere il nominativo dei responsabili del trattamento, il cliente può scrivere una mail a info@cecspa.com

I dati sensibili possono essere comunicati solo nei limiti consentiti dalla legge e dalle autorizzazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Richieste o domande.

L'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 conferisce all'interessato specifici diritti tra cui quelli di ottenere dal titolare del trattamento:

- 1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; 2) l'indicazione a) dell'origine dei dati personali, b) delle finalità e modalità del trattamento, c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante nominato ai sensi dell'art. 5, comma 2, del decreto stesso, e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati possono venire comunicati o che possano venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato, inoltre, ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. Infine, ai sensi dell'art. 7, comma 4 del decreto, l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: 1) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; 2) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.