



DATI CLIENTE - COME ATTIVARE IL CONTRATTO

Superati i 7 giorni è possibile attivare il contratto?

Sì, l'attivazione del contratto è possibile anche se sono scaduti i 7 giorni.

Non possiedo un indirizzo mail personale, come posso fare?

È possibile inserire l'indirizzo email di un'altra persona, anche se non intestataria del contratto. È consigliabile, tuttavia, attivare un indirizzo email personale in modo da ricevere tempestivamente informazioni in merito all'intervento di riparazione.

Come faccio a capire se l'attivazione è andata a buon fine?

Vai su www.qustodia.it, clicca su "Attiva Contatto" e successivamente su "Verifica lo stato del contratto".

Quali documenti devo conservare per richiedere un'assistenza in futuro?

- **Documento fiscale** (scontrino o fattura) relativo all'acquisto del prodotto e del contratto Qustodia;
- **Contratto Qustodia**

Si consiglia di conservare la confezione e l'imballaggio originale del prodotto.

COME SOSTITUIRE UN DATO ERRATO O UN DATO OBSOLETO

Come cambiare un dato fornito in fase di acquisto all'addetto del negozio che risulta bloccato?

Dopo aver fatto la segnalazione alla email servizio.clienti@qustodia.it, saremo noi in autonomia a modificare il dato e avvisare dell'operazione completata.

Si può modificare il numero seriale dopo aver attivato il contratto?

Dopo aver fatto la segnalazione alla email servizio.clienti@qustodia.it, saremo noi in autonomia a modificare il dato e avvisare dell'operazione completata.

Se il prodotto mi è stato sostituito durante il periodo di garanzia legale di conformità, cosa devo fare/come mi comporto?

Occorre inviarci una email a servizio.clienti@qustodia.it comunicandoci il numero seriale del nuovo prodotto e saremo noi in autonomia a sostituire il dato e avvisare dell'operazione completata.

DATI CONTRATTO - COME TROVARE I DATI DEL CONTRATTO E DEL PRODOTTO

Dove trovo il codice di attivazione?

È reperibile nella parte in alto a sinistra del Contratto di Assistenza, all'interno della tabella ed in corrispondenza della dicitura: "CODICE ATTIVAZIONE".

Dove trovo il numero di contratto?

È reperibile nella parte in alto a sinistra del Contratto di Assistenza, all'interno della tabella ed in corrispondenza della dicitura: "NUMERO CONTRATTO".



Dove trovo il numero seriale del contratto?

È presente sull'etichetta attaccata sul prodotto stesso (solitamente è preceduto dalla sigla: S/N, Serial, Number, Ser.No., FD). Per gli smartphone, tale numero, corrisponde al CODICE IMEI ed è presente sul retro oppure all'interno del vano batteria o è indicato nelle impostazioni del telefono.

L'inserimento del numero seriale è obbligatorio?

Sì, l'inserimento è obbligatorio perché il numero seriale identifica univocamente il prodotto acquistato; è indispensabile per la corretta attivazione del contratto.

VALIDITÀ E MODALITÀ DI ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO QUSTODIA

Quando entra in vigore il contratto Qustodia?

In caso di danni da malfunzionamento interno o difetti di fabbricazione, entra in vigore dopo due anni dalla data di acquisto. In caso di eventi accidentali e furto, entra in vigore direttamente dal giorno di acquisto.

Quanto tempo ho per annullare il mio contratto?

Il contratto Qustodia si può annullare entro 14 giorni dall'acquisto recandosi al punto vendita dov'è stato acquistato il prodotto.

Se sono un libero professionista quando entra in vigore il contratto Qustodia?

Il contratto Qustodia entra in vigore dopo 1 anno dalla data di acquisto, poiché i liberi professionisti hanno solo 1 anno di garanzia legale di conformità.

PROCESSO DI RIPARAZIONE - RICHIEDERE UN INTERVENTO E COSA FARE IN CASO DI ASSISTENZA

Assistenza tecnica o evento accidentale

Cosa posso fare se ho perso lo scontrino?

Se non è presente lo scontrino non è possibile ricevere assistenza

Ho un guasto. Come posso richiedere assistenza?

Tramite la sezione "RICHIEDI INTERVENTO" sul sito www.qustodia.it.

In caso di dubbi è possibile contattarci:

- via email: servizio.clienti@qustodia.it;
- numero verde **800.701.403**;
- tel **0543-1994078**.

Al momento della richiesta bisogna avere il contratto di assistenza e la copia dello scontrino/fattura di acquisto.

Il documento fiscale è obbligatorio? Sì.

Quali documenti servono per ricevere assistenza?

Obbligatoriamente

- copia dello scontrino/fattura che attesti l'acquisto del prodotto e del contratto di assistenza;
- copia del documento di identità del titolare del contratto;
- copia del contratto Qustodia;
- documentazione fotografica del prodotto acquistato con in evidenza del danno (qualora sia visibile) e del numero seriale



Cosa si intende per evento accidentale?

Si intende qualunque danno accidentale involontario e repentino che abbia compromesso l'utilizzo del prodotto acquistato.

In quali modalità posso riparare il mio prodotto?

Le modalità di riparazioni sono le seguenti: riparazione tramite la spedizione del prodotto al Centro di Assistenza oppure l'intervento a domicilio di un tecnico incaricato. In base al prodotto da riparare si sceglie una o l'altra modalità.

Cos'è la Garanzia legale di Conformità?

Una copertura sui danni di malfunzionamento interno e dei difetti di fabbricazione gratuita e garantita per legge quando si compra un prodotto ed entra in vigore dal giorno di acquisto e finisce trascorsi due anni.

Cosa posso fare se ho fatto riparare il prodotto prima di contattare Qustodia?

In questo caso non sono previsti rimborsi.

Cosa succede se il prodotto non si può riparare?

In caso di irreparabilità del prodotto si procederà con l'emissione di un buono acquisto spendibile presso il punto vendita dove è stato acquistato il prodotto oppure con la sostituzione del prodotto. Il buono deve essere utilizzato per l'acquisto di un prodotto appartenente alla stessa categoria di quello irreparabile.

Come imballare il prodotto per la spedizione al Centro di assistenza?

Utilizzando la confezione e l'imballaggio originale del prodotto.

Cosa succede se il danno al mio prodotto non è in copertura dal servizio di Qustodia?

Si può procedere comunque alla riparazione ma le spese saranno interamente a carico del proprietario del prodotto.

INCASO DI FURTO

Tempi e modalità di rimborso?

Il rimborso avviene tramite Voucher in due giorni lavorativi.

Come denunciare correttamente il furto?

Bisogna fare la richiesta d'intervento sul sito di Qustodia e seguire l'iter.

Quali tipologie di furto sono comprese nel mio contratto?

I furti compresi da alcuni dei nostri servizi sono i seguenti: in abitazione, in autovettura, aggravato (es: destrezza, rapina, scippo).

Cosa si intende per segni d'effrazione?

I segni di effrazione sono i danni causati dagli autori del furto per compiere l'atto illecito (es: danno alla portiera della macchina, danno alla porta dell'abitazione).



In caso di furto del mio smartphone, perché la copia del documento fiscale della SIM sostitutiva è da fornire obbligatoriamente?

Questo documento certifica che la SIM all'interno del dispositivo rubato sia stata bloccata correttamente.

