

Garanzia

1. GARANZIA LEGALE

Gli Spectacles, il cavo di ricarica e la custodia di ricarica acquistati insieme o individualmente (definiti singolarmente “**Prodotto**” e collettivamente “**Prodotti**”) sono coperti da due anni di garanzia legale (“Garanzia Legale”) a partire dalla data di consegna. La Garanzia Legale è offerta da Snap Group Limited, 7-11 Lexington Street, Soho, Londra, W1F 9AF, Regno Unito (“**Snap**” o “**noi**”).

Cos'è la Garanzia Legale?

La Garanzia Legale è la garanzia prevista dal Codice del Consumo italiano ai sensi della Direttiva 1999/44/CE sulla vendita di beni di consumo, anche nota come “garanzia di conformità”, che tutela i consumatori nel caso in cui il Prodotto acquistato non corrisponda a quanto indicato nel contratto di vendita.

Ciò accade quando i Prodotti (i) sono difettosi, (ii) non sono idonei all'uso al quale servono abitualmente prodotti dello stesso tipo, (iii) non posseggono le caratteristiche o le qualità da noi presentate o (iv) non sono conformi allo scopo per il quale sono stati acquistati.

Qual è la durata della Garanzia Legale?

La Garanzia Legale copre le non conformità dei Prodotti manifestatesi entro due anni dalla data di consegna. Per avvalersi della Garanzia Legale, è necessario informarci di eventuali non conformità entro 2 (due) mesi dalla data in cui è stato scoperto il difetto.

Il consumatore è tenuto a conservare la ricevuta di acquisto del Prodotto e qualsiasi documento di spedizione e di consegna del Prodotto.

Chi può usufruire della Garanzia Legale?

La Garanzia Legale è fruibile solo dai consumatori ossia da individui che acquistano il Prodotto solo per finalità non professionali. A titolo esemplificativo, se il consumatore acquista gli Spectacles solo per uso personale può avvalersi della Garanzia Legale. Al contrario, se il consumatore acquista gli Spectacles per utilizzarli nell'esercizio di un'attività professionale non può avvalersi della Garanzia Legale.

Garanzia

Quali diritti sono garantiti dalla Garanzia Legale?

Per eventuali non conformità dei nostri Prodotti coperti dalla Garanzia Legale, il consumatore può chiedere, a sua scelta, la riparazione o la sostituzione gratuita dei Prodotti. Nel caso in cui (a) la sostituzione o la riparazione siano eccessivamente onerose per noi; (b) la riparazione o la sostituzione non siano avvenute in tempi ragionevoli; oppure (c) la riparazione o la sostituzione abbiano causato notevoli disagi, il consumatore può ottenere, a scelta, una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di acquisto.

Cosa si può fare in caso di non conformità?

Innanzitutto, il consumatore deve avvisarci del problema contattando il nostro Servizio di Assistenza su support.spectacles.com. I nostri operatori offriranno assistenza per la risoluzione di qualsiasi problema relativo al Prodotto. Se il consumatore ha i requisiti per usufruire della Garanzia Legale, apriremo una pratica a suo nome e forniremo un codice per la riparazione o la sostituzione a titolo gratuito del Prodotto, oltre a tutte le istruzioni per restituire il Prodotto, ad esempio come ottenere e stampare l'etichetta di spedizione.

Il consumatore è tenuto a imballare il Prodotto originario seguendo le nostre linee guida per la spedizione del reso disponibili su support.spectacles.com, ad apporre l'etichetta di spedizione e a consegnare il pacco presso l'ufficio postale più vicino. Il consumatore è tenuto a richiedere la ricevuta dell'avvenuta spedizione.

In caso di restituzione degli Spectacles non possiamo garantire che saremo in grado di ripararli senza perdere contenuti video e non provvederemo al trasferimento di tali contenuti dal Prodotto restituito al Prodotto sostituito. Pertanto il consumatore è tenuto a rimuovere e archiviare altrove eventuali contenuti di questo genere prima di restituire i suoi Spectacles.

Garanzia

2. GARANZIA COMMERCIALE

I Prodotti sono coperti anche da una garanzia commerciale ("**Garanzia Commerciale**") fornita da noi. Tale Garanzia Commerciale è aggiuntiva rispetto alla Garanzia Legale di cui sopra e a qualsiasi altro diritto garantito dalla legge applicabile.

La Garanzia Commerciale non può essere trasferita a un acquirente o utente diverso da quello che originariamente ha acquistato il Prodotto, a meno che tale altro acquirente o utente non sia in possesso della prova d'acquisto originaria idonea a dimostrare che lo/a stesso/a è il/la legittimo/a proprietario/a del Prodotto.

Qual è la durata della Garanzia Commerciale?

Se l'utente ha acquistato il Prodotto nell'UE, la Garanzia Commerciale ha una durata di due anni dalla data di consegna del Prodotto all'acquirente originario, indipendentemente da quando veniamo informati dei difetti riscontrati nell'arco di questi due anni ("**Periodo della Garanzia Commerciale**").

In caso di riparazione o sostituzione effettuate ai sensi della Garanzia Commerciale, garantiamo il Prodotto per il Periodo della Garanzia Commerciale rimanente o per 60 giorni dalla consegna del Prodotto riparato o sostituito, quale tra le due è la data successiva.

Cosa faremo?

In aggiunta ai diritti già previsti dalla Garanzia Legale, offriremo la possibilità di usufruire del nostro servizio di cambio immediato, che prevede la possibilità per il consumatore di scegliere di ricevere immediatamente un Prodotto sostitutivo (prima della ricezione da parte nostra del Prodotto originale). Se il consumatore desidera avvalersi del servizio di cambio immediato di Snap, gli richiederemo una carta di credito e la prova d'acquisto del Prodotto originale. Se non riceviamo il Prodotto originale entro 30 giorni dall'inizio del cambio, sulla carta di credito sarà addebitato il costo del Prodotto sostitutivo da noi inviato. Se riceviamo il Prodotto originale, ma riteniamo che non abbia i requisiti per usufruire della garanzia, contatteremo il consumatore per offrirgli la scelta tra l'addebito sulla sua carta di credito per il Prodotto sostitutivo inviato e la restituzione di tale Prodotto mediante un'etichetta di spedizione che il consumatore sarà tenuto a stampare.

Garanzia

Il consumatore è tenuto a seguire i passaggi riportati qui di seguito per l'effettuazione di un cambio immediato:

1. Cliccare sulla sezione "I Need Help (Ho bisogno di assistenza)" della nostra pagina di assistenza, support.spectacles.com, per avviare la procedura di cambio.
2. Sarà chiesto al consumatore se desidera subito un Prodotto sostitutivo utilizzando un cambio immediato, prima della ricezione da parte nostra del Prodotto originale. Il consumatore dovrà rispondere "sì" (se risponde no, riceverà il Prodotto sostitutivo solo dopo che avremo ricevuto il Prodotto originale e lo avremo sostituito o riparato, ove applicabile). La pagina fornirà le istruzioni per ottenere un'etichetta di spedizione che il consumatore sarà tenuto a stampare. Questo servizio richiederà la prova d'acquisto del Prodotto originale e i dati della carta di credito del consumatore.
3. Imballare il Prodotto originale seguendo le nostre linee guida per la spedizione di reso, disponibili su support.spectacles.com, apporre l'etichetta di spedizione e consegnare il pacco presso l'ufficio postale più vicino. Il consumatore è tenuto a richiedere la ricevuta dell'avvenuta spedizione.

Cosa non è coperto dalla Garanzia Legale e dalla Garanzia Commerciale?

La Garanzia Legale e la Garanzia Commerciale non coprono i danni derivanti da incidenti o da normale usura. Inoltre, non coprono danni derivanti da inadeguata conservazione, uso improprio o abuso, negligenza, inclusi, ad esempio, graffi, incrinature o danni alla superficie o esposizione a condizioni estreme inclusi, ad esempio, calore estremo, sporco o sabbia.

La Garanzia Legale e la Garanzia Commerciale non coprono la normale usura di parti soggette a consumo quali batterie, salvo se dovuto a difetti dei materiali originali o di fabbricazione. Ad esempio, le batterie che mostrano una capacità a piena carica inferiore all'80% della capacità effettiva dichiarata o che siano soggette a perdite, durante il periodo di garanzia saranno considerate difettose. La Garanzia Legale e la Garanzia Commerciale non coprono Prodotti che siano stati fisicamente o elettronicamente alterati, modificati, che abbiano subito riparazioni non autorizzate o mostrino modifiche al software da parte di soggetti terzi. La Garanzia Commerciale non copre software o firmware incorporati o distribuiti con il Prodotto.