



Termini e Condizioni

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO SKILLO (ASSISTENZA TECNICA DA REMOTO).

1. Oggetto del contratto

- 1.1. Il presente documento contiene le condizioni generali ("Condizioni Contrattuali" o "Contratto") del servizio di assistenza tecnica da remoto (di seguito "Servizio") fornito da SmartEasy Ennova Store Srl (con sede in Torino, Corso Sommeiller 32, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 01217560778) alla Società cliente (di seguito "Cliente").
- 1.2. L'oggetto del servizio è la fornitura di servizi di assistenza tecnica su apparati di proprietà degli Utenti clienti. Il presente documento regola esclusivamente il rapporto fra SmartEasy Ennova Store Srl e il Cliente.
- 1.3. Il servizio viene erogato tramite l'utilizzo da parte di SmartEasy Ennova Store Srl della sua piattaforma tecnologica di assistenza da remoto (di seguito "Piattaforma").

2. Modalità di erogazione

Il servizio prevede l'utilizzo della Piattaforma in modalità digitale direttamente dal cliente, utilizzando il proprio apparato, tramite la APP "SKILLO". Il cliente può altresì richiedere l'intervento di un tecnico altamente specializzato che, a seconda del tipo di necessità del cliente, deciderà con quale modalità comunicare con il cliente (telefonica, video chat, con accesso da remoto sul device del cliente).

Nello specifico i servizi a cui si ha accesso sono:

- (a) Supporto alla configurazione del proprio device
- (b) Check up del proprio device
- (c) Problematiche Software
- (d) Problematiche Hardware
- (e) Back up & Restore (spostamento da un device all'altro di documenti, foto, rubrica)

SKILLO prevede altresì la copertura dalle seguenti minacce:

- (a) Protezione in tempo reale. Il servizio mi proteggerà da virus, spyware e malware che eventualmente possono essere presenti in app, documenti, file che possono essere scaricati dalla rete internet.
- (b) Protezione "cloud based": significa che la reazione a nuove emergenti minacce sarà sempre tempestiva.
- (c) Protezione Web. Sarà al sicuro dai siti di phishing (furto di identità).

NB: Il servizio di protezione è attivo solo sui soli terminali con sistema operativo Android.





L'opzione KASKO dà al cliente la possibilità di essere coperto da danni accidentali causati al proprio smartphone. Validando il singolo device in SKILLO (cioè comunicando l'IMEI del device in modo tale che risulti registrato in SKILLO) si ha la copertura da danni accidentali; dalla copertura sono esclusi i danni da ossidazione e i danni da liquidi.

La copertura Kasko per danno accidentale è un servizio fornito da iReplace srl. La riparazione è totalmente gratuita, senza franchigia, né costi aggiuntivi. L'intervento include il ritiro e la consegna a domicilio e l'invio al centro assistenza. Il costo della riparazione non può superare il prezzo di acquisto, Iva inclusa. Sono esclusi danni estetici, danni da ossidazione o corrosione, causati con dolo o colpa grave, dovuti alla normale usura o ad uso non conforme alla sua destinazione o alle istruzioni d'uso. Maggiori dettagli sul sito: <http://ireplace.it/termini-e-condizioni-ireplace-care>

3. Riserva di diritti e Licenza d'uso

- 3.1. Il Servizio così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale sono e rimangono di esclusiva proprietà di SmartEasy Ennova Store Srl la quale mantiene tutti i diritti esclusivi.

4. Diritto di Recesso

4.1. Acquisto tramite PIN

Il cliente potrà chiedere il rimborso solo entro gli 8 giorni dalla data di acquisto del servizio a condizione che il PIN non sia stato attivato. Il cliente può richiedere il rimborso recandosi al punto vendita di acquisto. Qualora chiami il numero di Skilllo, l'operatore lo inviterà a recarsi al punto di vendita. Il punto vendita verifica in tempo reale il rispetto del limite di 8 giorni ed effettua immediatamente il rimborso. Nel caso di controversie il retailer potrà richiedere la visione dello scontrino e ulteriori verifiche sulla piattaforma Ennova.

5. Privacy

- 5.1. SmartEasy Ennova Store Srl tratterà i dati personali dell'Utente in qualità di Titolare, solo per finalità connesse alla erogazione del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy".
- 5.2. SmartEasy Ennova Store Srl garantisce che il proprio personale, il personale dei propri fornitori e delle ditte da essa incaricate tratteranno come riservata ogni informazione e dato di cui venissero a conoscenza durante e/o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del presente Contratto.





6. Durata

6.1. Il contratto ha durata annuale o di 30 mesi ove previsto senza rinnovo implicito. Può essere data disdetta da entrambe le parti con preavviso di 30 giorni prima della data di scadenza con comunicazione formale tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a ENNOVA STORE C.so Sommeiller 32 CAP 10128 Torino.

7. Catalogo e Listino

7.1. Il prodotto SKILLO comprende i moduli di supporto, assistenza, sicurezza e dove previsto riparazione e kasko; i prezzi si intendono iva inclusa.

- **One** valida per 1 dispositivo

Al costo di 49,90€ all'anno, potrai ricevere fino ad un massimo di 3 interventi all'anno di assistenza da remoto su un device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a disposizione

- **One Plus** valida per 1 dispositivo

Al costo di 99,90€ all'anno, potrai ricevere fino ad un massimo di 3 interventi di assistenza da remoto su un device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a tua disposizione (con Antivirus e Parental Control Kaspersky inclusi) + copertura Kasko per danni accidentali fornita da iReplace (1 evento per device con un valore di acquisto inferiore ai 400€).

- **One Plus 30** valida per 1 dispositivo

Al costo di 199,90€ per 30 mesi, potrai ricevere fino ad un massimo di 6 interventi di assistenza da remoto su un device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a tua disposizione (con Antivirus e Parental Control Kaspersky inclusi) + copertura Kasko per danni accidentali fornita da iReplace (2 eventi per valore dispositivi inferiore a € 400,00)

- **One Gold** valida per 1 dispositivo

Al costo di 119,90€ all'anno, potrai ricevere fino ad un massimo di 3 interventi di assistenza da remoto su un device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a tua disposizione (con Antivirus e Parental Control Kaspersky inclusi) + copertura Kasko per danni accidentali fornita da iReplace (1 evento per device con un valore di acquisto oltre i 400€).

- **One Gold 30** valida per 1 dispositivo

Al costo di 239,90€ per 30 mesi, potrai ricevere fino ad un massimo di 6 interventi di assistenza da remoto su un device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a tua





disposizione (con Antivirus e Parental Control Kaspersky inclusi) + copertura Kasko per danni accidentali fornita da iReplace (2 eventi per device con un valore di acquisto oltre i 400€).

- **Family** valida per 4 dispositivi

Al costo 99,90€ all'anno, potrai ricevere fino ad un massimo di 6 interventi di assistenza da remoto su 4 diversi device (smartphone, tablet o PC) attraverso un nostro operatore sempre a tua disposizione (con Antivirus e Parental Control Kaspersky inclusi per ogni device).

- **Home** valida per 1 dispositivo

Al costo di 64,90€ una tantum, potrai usufruire di un tecnico specializzato direttamente a casa tua per intervenire su di un device a tua scelta (smartphone, tablet o PC). Servizio su prenotazione e appuntamento.

I prezzi sopra esposti sono indicati sul sito www.skillo.it e sono da considerarsi come prezzi "da listino".

SmartEasy Ennova Store Srl si riserva la possibilità di applicare sconto e promozioni di qualsivoglia entità e misura a suo insindacabile giudizio. Tali promozioni è possibile averne evidenza sul sito www.skillo.it.

8. Foro competente

- 8.1. Le presenti Condizioni Contrattuali sono regolate dalla legge italiana.
- 8.2. Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le parti in merito all'esistenza, validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del contratto sarà competente il foro di Torino.