

REGOLAMENTO SERVIZIO

“Tech2New by Trovausati”

Regolamento per Partner Terzi che ospitano il servizio

Versione 1.6

1. Definizione del servizio

Il servizio consente ai partner commerciali aderenti (“Partner”) di offrire ai propri clienti finali un servizio di cessione digitale e/o fisica di dispositivi usati.

Il servizio può essere erogato:

- online tramite e-commerce del Partner;
- presso punti vendita fisici aderenti.

Trovausati opera in proprio quale autonomo soggetto tecnico e operativo responsabile della gestione della valutazione, verifica, ritiro, cessione e gestione dei dispositivi usati.

2. Ambito di applicazione

Il servizio è disponibile esclusivamente:

- per prodotti e categorie validate con il Partner;
- entro i limiti temporali delle campagne attive, definite dal Partner.

3. Modalità operative del servizio

3.1 Fase di valutazione preliminare

Il cliente finale inserisce e/o comunica tramite apposite domande:

- marca e modello del dispositivo;
- capacità/memoria;
- stato funzionale;
- condizioni fisiche ed estetiche;

Sulla base delle informazioni fornite viene generata una valutazione preliminare.

La valutazione preliminare:

- non costituisce conferma definitiva;
- è subordinata alla verifica tecnica successiva;
- può essere soggetta a revisione a seguito della succitata verifica tecnica.

4. Modalità In Negozio

4.1 Prenotazione e consegna in store

Nel caso di cessione presso punto vendita:

1. il punto vendita converte la prenotazione avvenuta online o gestisce la richiesta avvenuta in loco;
2. il cliente consegna il dispositivo e viene effettuata o confermata la stima;
3. vengono eseguiti controlli preliminari;
4. il dispositivo viene acquisito dal punto vendita per conto di Trovausati.
5. Il cliente riceve un buono acquisto pari al valore riconosciuto.

Il punto vendita è tenuto a:

- effettuare verifiche preliminari;
- rifiutare dispositivi manifestamente non conformi;

5. Modalità Online

5.1 Prenotazione online

Nel caso di vendita online:

1. A seguito della valutazione preliminare il cliente aderisce al servizio;
2. Riceve una conferma della valutazione preliminare;
3. Riceve istruzioni per la spedizione del dispositivo usato. I costi di spedizione sono a carico di Trovausati salvo diversa comunicazione preventiva.

5.2 Ricezione del dispositivo

Alla ricezione del dispositivo, Trovausati procederà alle verifiche tecniche, estetiche ed amministrative come da punto successivo.

5.3 Verifiche tecniche

Tutti i dispositivi vengono sottoposti a verifica della conformità rispetto alla dichiarazione iniziale:

- verifica IMEI/seriale;
- verifica account e blocchi;
- controllo display;
- controllo fotocamere;
- verifica Face ID/Touch ID ove presenti;
- verifica modulo rete/baseband;
- verifica ossidazioni o manomissioni evidenti;

6.1 Dispositivo conforme

Qualora il dispositivo risulti conforme alla dichiarazione iniziale:

- la valutazione preliminare verrà confermata;
- il processo verrà concluso positivamente;
- verrà effettuato il pagamento del valore riconosciuto.

6.2 Dispositivo non conforme

Qualora il dispositivo presenti difformità rispetto a quanto dichiarato, Trovausati potrà:

- proporre una nuova e diversa rivalutazione economica;
- dichiarare il dispositivo non vendibile e rifiutarlo.

A titolo esemplificativo:

- danni estetici non dichiarati;
- display difettosi;
- baseband assente o malfunzionante;
- account non rimossi;
- dispositivi blacklistati;
- ossidazioni;
- batteria gravemente gonfia;
- gravi anomalie hardware o software.

6.3 Comunicazione rivalutazione

In caso di rivalutazione:

- il cliente riceverà comunicazione via e-mail o altro canale di contatto precedentemente fornito dal cliente;
- verrà indicato il nuovo importo proposto;
- verranno riportate le motivazioni.

6.4 Accettazione rivalutazione

Il cliente potrà accettare la nuova valutazione.

In tal caso:

- il processo proseguirà normalmente;
- il valore viene aggiornato alla nuova valutazione.

6.5 Mancata accettazione rivalutazione

Qualora il cliente non accetti la rivalutazione:

- la cessione non verrà perfezionata;
- il dispositivo verrà restituito.

I costi di restituzione verranno sostenuti da Trovausati.

7. Dispositivi non cedibili

Non sono considerati cedibili dispositivi:

- con provenienza dubbia;
- privi di IMEI o seriale validi;
- bloccati da account non rimossi;
- blacklistati;
- contraffatti;
- con baseband assente;
- piegati o ossidati gravemente;
- con danni incompatibili con il riutilizzo;
- modificati in modo anomalo;
- non conformi ai requisiti minimi di mercato;
- oppure gestiti come RAEE previo consenso.

8. Supervalutazioni e contributi promozionali

Eventuali contributi aggiuntivi, bonus o supervalutazioni:

- Vengono concordati tra il Partner e il cliente finale, Trovausati ne gestisce le dinamiche secondo indicazioni preventivamente ricevute;
- Sono subordinati alla conformità del dispositivo;
- Richiedono il rispetto dei termini promozionali;
- Possono richiedere seriale o IMEI;
- Decadono in caso di anomalie o dichiarazioni non corrette.

9. Responsabilità del cliente finale

Il cliente finale è responsabile:

- della correttezza delle informazioni dichiarate;
- della rimozione dei dati personali;
- della rimozione degli account personali;
- del backup dei contenuti;

- della lecita provenienza del dispositivo.

10. SLA Operativi dal momento della ricezione dispositivo (modalità online)

Attività — SLA standard

- Verifica dispositivo ricevuto: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del dispositivo;
- Comunicazione rivalutazione: entro 5 giorni lavorativi dal completamento della verifica;
- Pagamento dopo conferma: entro 3 giorni lavorativi dall'accettazione definitiva della valutazione;
- Spedizione dispositivo rifiutato: entro 5 giorni lavorativi dalla mancata accettazione della rivalutazione;
- Riscontro contestazioni standard: entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione.

Gli SLA potranno subire variazioni in caso di:

- festività;
- verifiche antifrode;
- cause di forza maggiore.

11. Contestazioni

Eventuali contestazioni dovranno essere presentate entro:

- 7 giorni dalla comunicazione delle anomalie riscontrate sul dispositivo.

Trovausati si riserva il diritto di:

- richiedere ulteriore documentazione;
- effettuare ulteriori verifiche.

12. Privacy e dati personali

Trovausati e il Partner si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del GDPR e della normativa vigente.

I dati potranno essere utilizzati per:

- gestione operativa del servizio;
- verifiche antifrode;
- obblighi normativi;
- assistenza clienti.

13. Limitazioni di responsabilità

Trovausati non sarà responsabile per:

- dati non salvati dal cliente;

- account non rimossi;
- dichiarazioni inesatte del cliente.

14. Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa al presente servizio sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano, salvo diversa previsione inderogabile di legge.