

## **FAQ – Look Protetto**

### **1. Cos'è Look Protetto?**

Look Protetto è un servizio esclusivo che ti permette di proteggere ogni articolo acquistato contro danni accidentali, oltre ai difetti di fabbrica. In pratica, se un capo o un accessorio si rovina nei primi 60 giorni dall'acquisto, puoi riportarlo in negozio e riceverne uno nuovo, senza alcun costo aggiuntivo.

### **2. Come funziona la protezione gratuita?**

Ogni articolo acquistato può essere protetto gratuitamente per 60 giorni. In caso di qualsiasi problema (macchie, restringimento, scolorimento, graffi, ecc.), basta recarsi in negozio per ottenere la sostituzione.

### **3. Quali articoli sono coperti?**

Tutti gli articoli acquistati nel negozio possono usufruire della protezione gratuita, purché vengano attivati tramite l'App entro 48 ore dall'acquisto.

### **4. Cos'è la protezione Plus?**

La protezione Plus ti permette di estendere la copertura fino a 12 mesi dalla data di acquisto. Ha un costo pari al 10% del prezzo dell'articolo.

### **5. Come si attiva la protezione gratuita?**

Dopo l'acquisto riceverai un SMS con un link all'App del negozio. Segui questi passaggi:

- Accedi all'App e vai nella tua area personale.
- Seleziona gli articoli da proteggere.
- Carica una foto dell'articolo e le foto dei cartellini fronte/retro.
- Non serve conservare lo scontrino!

### **6. Entro quando devo attivare la protezione gratuita?**

La protezione gratuita va attivata entro 48 ore dall'acquisto. Trascorso questo termine, non sarà più possibile attivarla né richiedere sostituzioni in caso di danni. Attivala subito per essere sicuro che ogni tuo articolo sia protetto fin da subito!

### **7. Come si attiva la protezione Plus?**

La protezione Plus può essere attivata solo dopo aver attivato la protezione gratuita e deve essere richiesta entro 59 giorni dall'attivazione della Free. Puoi attivarla subito al momento dell'acquisto, comunicandolo in cassa, oppure successivamente accedendo all'area dedicata nell'App del negozio e seguendo le istruzioni. Scaduto questo termine, non sarà più possibile attivarla.

### **8. Posso attivare la protezione Plus senza aver attivato la Free?**

No, la protezione Plus può essere attivata solo dopo aver attivato la protezione gratuita. L'unica eccezione è se decidi di attivarla subito al momento dell'acquisto in negozio: in questo caso ci penseremo noi a tutto e non dovrai fare nulla.

### **9. Cosa succede se il capo si rovina durante i primi 60 giorni?**

Portalo in negozio (o contatta la chat se l'acquisto è online) e potrai riceverne uno nuovo. Se l'articolo non è disponibile, potrai scegliere un prodotto di valore uguale o simile, oppure un buono dello stesso valore da utilizzare entro 30 giorni.

#### **10. La protezione copre anche danni accidentali?**

Sì! La protezione gratuita copre danni accidentali come:

- macchie
- restringimento dei tessuti
- scolorimento
- graffi su scarpe o accessori
- sfilacciamenti o cuciture che si aprono
- strappi o lacerazioni accidentali
- bottoni o cerniere rotti per uso normale
- accidentalmente bruciature leggere da ferro o sigaretta
- suola staccata o danneggiata per uso normale
- manici o tracolle che si staccano o si danneggiano per uso normale
- danni a lacci o fibbie
- ecc.
- oltre ovviamente ai difetti di fabbrica

#### **11. Quali articoli NON sono coperti?**

Articoli già sostituiti tramite Look Protetto.

Eventuali danni causati da uso improprio o manomissione evidente, ad esempio:

- Strappi o tagli volontari o intenzionali
- Modifiche non autorizzate (es. tagli, cuciture, tinture fai-da-te)
- Bruciature evidenti da fiamma diretta o sostanze chimiche
- Macchie permanenti dovute a prodotti aggressivi o non compatibili con il tessuto
- Lavaggi non conformi alle istruzioni dell'etichetta che provocano danni gravi
- Graffi o danni dovuti a uso estremo (es. trekking su terreni rocciosi se non sono scarpe da trekking)
- Modifiche fatte autonomamente (verniciatura, laccatura, allungamento o accorciamento)
- Danni da immersione prolungata in acqua o agenti chimici
- Suola o tomaia rovinata da utilizzo improprio o intenzionale
- Tagli, bruciature o fori intenzionali
- Modifiche fai-da-te (vernici, cuciture aggiunte, manici sostituiti)
- Uso eccessivo che provoca strappi evidenti o deformazioni non compatibili con l'uso normale
- Macchie permanenti causate da sostanze non compatibili con il materiale (inchiostro, solventi, vernici)

#### **12. Ci sono limiti sul numero di articoli sostituibili?**

Sì. Per evitare abusi, ogni consumatore può sostituire fino al 20% degli articoli acquistati

#### **13. Cosa succede se non trovo un articolo sostitutivo che mi piace?**

Se non ci sono articoli disponibili dello stesso valore, potrai ricevere un buono del valore dell'articolo da usare entro 30 giorni.

**14. Devo conservare lo scontrino?**

No, non serve. Basta attivare la protezione tramite l'App e caricare le foto richieste (foto articolo e cartellino fronte/retro).

**15. Come funziona la protezione per gli acquisti online?**

Per gli acquisti effettuati **a distanza** (sito web, app, ordini telefonici) **LookProtetto® non è previsto né attivabile**, né in versione **Free (60 giorni)** né **Plus (estensione)**.

**16. Cosa succede se perdo l'Articolo prima di attivare la protezione?**

Non potrai attivare la protezione gratuita se l'articolo non è più in tuo possesso o se non puoi fornire le foto richieste.

**17. Posso attivare la protezione su più articoli contemporaneamente?**

Sì, puoi proteggere tutti gli articoli acquistati, uno per uno, tramite l'App.

**18. Cosa succede se il mio articolo ha un difetto di fabbrica?**

Puoi usufruire della sostituzione gratuita tramite Look Protetto, senza costi aggiuntivi.

**19. Posso usare la protezione su articoli già in saldo o promozione?**

Sì, tutti gli articoli acquistati possono essere protetti, indipendentemente dal prezzo o dalle promozioni. In ogni caso il negozio potrà escludere categorie specifiche (es. saldi/outlet) dandone comunicazione preventiva.

**20. Cosa devo fare se l'articolo è difettoso ma non sono vicino al negozio?**

Contatta il negozio: riceverai istruzioni dettagliate per spedire l'articolo e ricevere la sostituzione.

**21. Ha un costo la protezione gratuita?**

È completamente gratuita per i primi 60 giorni.

**22. Ha un costo la protezione Plus?**

Il costo della Plus è pari al 10% del prezzo del capo e ti garantisce protezione fino a 12 mesi.

**23. Posso estendere la protezione più volte?**

No, la protezione Plus può essere attivata solo una volta per articolo, dopo la Free.

**24. Posso trasferire la protezione a qualcun altro?**

No, la protezione è personale e legata al cliente che ha attivato l'articolo tramite l'App.

**25. Devo stampare qualcosa per usufruire della protezione?**

No, basta l'attivazione tramite App. Tutto è digitale.

**26. Cosa succede se l'articolo è fuori produzione?**

Potrai scegliere un articolo di valore uguale o simile, oppure ricevere un buono equivalente da usare entro 30 giorni.

**27. La protezione copre anche accessori come borse e cinture?**

Sì, copre tutti gli articoli acquistati nel negozio, incluse calzature, borse, accessori e abbigliamento.

**28. Per aver diritto a Look Protetto devo avere la vostra card?**

Sì, Look Protetto è un vantaggio esclusivo riservato a chi possiede la nostra card.

Avere la card significa entrare in un “club” di clienti che non devono più preoccuparsi di burocrazia o attese infinite: con l’App collegata alla card puoi attivare la protezione in pochi secondi e, in caso di danno, ottenere subito la sostituzione dell’articolo senza discussioni.

Insomma, la card non è solo una tessera: è la chiave che ti apre l’accesso a un servizio che nessun altro negozio ti offre con la stessa immediatezza e tranquillità.

Non hai ancora la card? Richiedila subito in negozio: è gratuita e ti dà accesso a Look Protetto e a tanti altri vantaggi esclusivi.

**29. Come faccio a sapere se la protezione è attiva?**

Dopo l’attivazione, nell’App del negozio vedrai l’elenco dei tuoi articoli protetti con le relative date di scadenza della Free e della Plus.

**30. Posso disattivare la protezione Plus una volta attivata?**

No, una volta attivata la protezione Plus non può essere disattivata né rimborsata.

**31. Cosa succede se non ho attivato la protezione Free?**

Se non attivi la protezione Free entro 48 ore dall’acquisto, non potrai più usufruire di nessuna copertura sull’articolo: né della protezione gratuita né della Plus. In caso di danni accidentali, l’articolo non potrà essere sostituito.

**32. Se non carico la foto dell’articolo e del cartellino fronte/retro posso comunque usufruire della protezione Free?**

No. Per attivare la protezione Free è obbligatorio caricare la foto dell’articolo e dei relativi cartellini fronte/retro nell’App. Questo passaggio serve a identificare con certezza il capo acquistato e garantire la validità della protezione. Senza queste foto, la copertura non può essere attivata e quindi l’articolo non risulterà protetto.

**33. Il calcolo della durata della protezione Free parte dal momento dell’attivazione?**

No. I 60 giorni della protezione Free partono dalla data di ricezione del messaggio SMS o email con il link per l’attivazione, non dal momento in cui clicchi nell’App. Il messaggio può arrivare subito dopo la registrazione dell’acquisto o, se sei un cliente nuovo e il negozio deve ancora inserire la tua anagrafica, entro un massimo di 5 giorni dall’acquisto.

**34. Il calcolo della durata della protezione Plus parte dal momento dell’attivazione?**

No. Anche la protezione Plus decorre dalla data di ricezione del messaggio SMS o email. Attivando la Plus entro i termini, trasformi la protezione da 60 giorni a 12 mesi totali, sempre calcolati a partire dalla data del messaggio ricevuto.

### **35. Che differenza c'è rispetto agli altri negozi?**

Negli altri negozi, anche solo per un difetto di fabbrica, spesso ti ritrovi dentro un labirinto di burocrazia: “devo chiamare l'azienda e vedere cosa mi dice”, “dobbiamo aspettare il responso”... e nel frattempo tu resti senza sapere se l'articolo ti verrà cambiato, riparato o rifiutato. E se il problema non è un difetto di fabbrica ma, ad esempio, un capo che presenta problemi dopo un lavaggio, allora inizia la discussione infinita, il negozio ti fa mille storie e alla fine, se ti va bene, ti cambia l'articolo ma con malumore.

Con Look Protetto invece è tutto l'opposto: nessuna discussione, nessuna attesa, nessuna burocrazia. Se nei 60 giorni (o 12 mesi con la Plus) l'articolo ha un problema di qualsiasi tipo, viene sostituito all'istante con uno nuovo o, se non disponibile, con un altro di pari valore o con un buono spesa. Il tutto in modo semplice, chiaro e sereno.

### **36. Se perdo il cartellino o la scatola, posso comunque cambiare l'articolo?**

Sì, con Look Protetto puoi stare tranquillo: l'importante è che tu abbia caricato nell'App la foto dell'articolo e del cartellino fronte/retro al momento dell'attivazione della protezione.

In questo modo la tua garanzia resta valida anche se nel frattempo hai perso il cartellino originale o la scatola.

Basta riportare l'articolo in negozio e la sostituzione avviene senza discussioni né attese inutili.

### **37. Cosa succede se mi hanno rubato l'articolo per cui ho attivato Look Protetto?**

Look Protetto è pensato per tutelarti da danni accidentali e difetti di fabbrica e purtroppo la protezione non copre furti o smarrimenti.

Ma niente panico: tutti gli altri problemi – macchie, restringimenti, scolorimenti, graffi su scarpe o accessori – vengono risolti subito e senza discussioni, con sostituzione immediata.

In pratica, anche se il furto non è coperto, ogni altro danno è completamente sotto controllo e tu ti godi l'acquisto senza preoccupazioni.

### **38. Cosa succede non ho ricevuto alcun messaggio sms/email?**

Il messaggio per attivare la protezione Free arriva entro un massimo di 5 giorni dall'acquisto. Se dopo il quinto giorno non lo hai ancora ricevuto, ti consigliamo di chiamare il negozio per segnalarlo: altrimenti non potrai attivare la tua protezione Free e, di conseguenza, nemmeno la Plus.

Entro quanto dovrei ricevere il messaggio?

Se l'articolo acquistato è un regalo?

Una volta utilizzata la garanzia su un articolo (sostituito con uno uguale) su quello nuovo ho di nuovo la garanzia? NO

Se utilizzo un buono garanzia su un articolo, su quello nuovo ho di nuovo la garanzia? NO

