

Regolamento di partecipazione alla protezione LookProtetto®

Nota importante

LookProtetto® è una **protezione convenzionale** offerta dal punto vendita, **aggiuntiva e volontaria**, che non sostituisce né limita la **garanzia legale di conformità** prevista dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Non costituisce polizza assicurativa.

1. Oggetto e natura del servizio

1.1. LookProtetto® tutela il consumatore contro **danni accidentali** e **difetti di fabbricazione** relativi ad abbigliamento, calzature, borse e accessori acquistati presso il punto vendita aderente.

1.2. La protezione si articola in due livelli:

- **Free**: gratuita, **60 giorni**.
- **Plus**: a pagamento, sino a **12 mesi** complessivi.

2. Requisiti di accesso

2.1. La protezione è riservata ai clienti titolari della **card** del negozio connessa all'App del negozio.

2.2. La protezione è **personale e non trasferibile**.

3. Attivazione e decorrenza

3.1. Free (60 giorni)

- Entro **5 giorni** dall'acquisto, il cliente riceve **SMS/email/WhatsApp** con link all'App per attivare. Se il messaggio non perviene entro il quinto giorno, il cliente è tenuto a contattare il negozio.
- L'attivazione richiede **caricamento nell'App** di: **foto dell'articolo** e **foto del cartellino (fronte/retro)**. Senza tali foto la protezione **non è valida**. Non è richiesto lo scontrino.
- L'upload va completato entro **48 ore dalla ricezione del messaggio**. Oltre tale termine la Free **non è attivabile** e non sarà possibile passare alla Plus (salvo attivazione contestuale in cassa, v. 3.2).
- La **decorrenza dei 60 giorni** è calcolata dalla **data di ricezione dell'SMS/email**, non dal momento del click in App.

3.2. Plus (12 mesi, a pagamento)

- Costo pari al **[10%]** del prezzo dell'articolo
- È acquistabile entro **[59] giorni** dalla sua attivazione della **oppure direttamente in cassa al momento del pagamento** anche se il cliente non ha ancora attivato la Free.
- La **durata complessiva** è 12 mesi totali a partire dalla **data di ricezione dell'SMS/email/WhatsApp** relativa all'acquisto (si intende 12 mesi totali includendo i primi 60 giorni).
- Una volta attivata, la Plus **non è rimborsabile**.

3. Acquisti online

3.1. Per gli acquisti effettuati **a distanza** (sito web, app e WhatsApp,) **LookProtetto® è previsto e attivabile**, in versione **Free (60 giorni)** e **Plus (estensione)**.

3.2. Restano fermi i diritti del consumatore previsti dalla legge per gli acquisti online, inclusi il **diritto di recesso entro 14 giorni** e la **garanzia legale di conformità** (D.Lgs. 206/2005).

3.3. Le procedure di reso/rimborso degli acquisti online seguono **esclusivamente** le **condizioni di vendita online** del punto vendita/brand e **non** il presente Regolamento LookProtetto®.

4. Coperture incluse

Copre, in via esemplificativa:

- **Macchie accidentali non rimovibili** (vino, olio, inchiostro, vernice, ecc.).
- **Strappi/lacerazioni accidentali; sfilature; bottoni/cerniere** che cedono in uso normale.
- **Errore di lavaggio episodico**: restringimenti, deformazioni, scolorimenti; **bruciature leggere** da ferro.
- Per calzature/borse: **suole/tacchi/cinghie/fibbie** che si staccano o si rompono in uso normale; **decori** che si staccano.

Leggi: “Appendice A – Casi tipici (non esaustivi)

5. Esclusioni (sintesi)

- **Usura naturale*/progressiva** (sbiadimento graduale, consumo suole, pieghe, pallini da attrito dopo molti usi).
- **Danni intenzionali o manomissioni/modifiche** (tagli creativi, tinture fai-da-te, applicazioni invasive, personalizzazioni).
- **Uso improprio ripetuto** non coerente con etichetta/destinazione d'uso.
- **Furto o smarrimento**.
- Prodotti già sostituiti tramite LookProtetto.

Il negozio potrà escludere categorie specifiche (es. **saldi/outlet**) dandone comunicazione preventiva.

6. Limiti e prevenzione abusi

6.1. Per prevenire abusi, ciascun consumatore potrà ottenere sostituzioni fino al **[20%]** degli articoli acquistati nel periodo di validità

6.2. In caso di **frode, dichiarazioni mendaci** o uso improprio sistematico (es. richieste seriali oltre i limiti), il negozio può **sospendere/revocare** la protezione e agire per il risarcimento.

7. Come fare richiesta (sinistro)

7.1. In negozio

- Il cliente porta l'articolo; lo staff verifica in App la copertura e **risolve subito** secondo l'art. 8.

7.2. Prove richieste

- Fa fede l'attivazione in App con **foto articolo + cartellino**; **non** è necessario lo scontrino.
- Se cartellino/scatola sono smarriti **dopo** l'attivazione, la copertura resta valida.

8. Soluzione per il cliente

- 8.1. **Sostituzione immediata** con articolo **identico** (se disponibile).
- 8.2. In alternativa: articolo **di valore uguale/simile oppure buono** pari al valore pagato, utilizzabile entro **30 giorni**.
- 8.3. Se l'articolo è **fuori produzione**, valgono le alternative di cui sopra.
- 8.4. Dopo sostituzione/buono **non** nasce una nuova copertura LookProtetto sull'articolo sostitutivo.

9. Trattamento dei dati personali

- 10.1. Titolare del trattamento: T&T Italia Srl.
- 10.2. Finalità: gestione del programma LookProtetto e adempimenti connessi.
- 10.3. Informativa completa disponibile in negozio e in App. Indicazione dei ruoli privacy dei fornitori IT (responsabili del trattamento) e basi giuridiche.

10. Relazione con i diritti di legge

- 10.1. LookProtetto è una **garanzia convenzionale ulteriore** rispetto ai diritti inderogabili del consumatore (garanzia legale di conformità).
- 10.2. In caso di non conformità originaria, resta ferma la disciplina del Codice del Consumo.

11. Modifiche del Regolamento

- 11.1. Il negozio può aggiornare il presente Regolamento per esigenze operative/normative.
- 11.2. Le modifiche si applicano agli **acquisti successivi** alla pubblicazione, salvo condizioni più favorevoli per il consumatore.

12. Reclami e assistenza

- 12.1. Per informazioni o reclami: info@efacile.it, 0861 847127, WhatsApp 371 6266335. Le richieste saranno gestite con priorità **senza attese e senza burocrazia** come impegno distintivo del servizio.

13. Foro competente e legge applicabile

- 13.1. Si applica la legge italiana.
- 13.2. Foro competente: luogo di residenza o domicilio del consumatore, se in Italia.

Appendice A – Casi tipici (non esaustivi)

Premessa

Gli esempi che seguono hanno valore illustrativo e non esaustivo. In caso di contrasto prevalgono le regole generali del Regolamento. La copertura riguarda **eventi accidentali ed episodici** avvenuti durante il normale utilizzo; sono esclusi gli usi **intenzionali, ripetuti o manomissioni/modifiche**.

1) Abbigliamento

Coperto (esempi):

- Strappi/lacerazioni accidentali.
- Macchie non rimovibili (vino, olio, inchiostro, caffè, vernice) non risolvibili con lavaggio professionale.

- Bottoni/cerniere che cedono in uso normale; cuciture che mollano senza segni di taglio.
- **Errore di lavaggio episodico:** restringimento o deformazione, scolorimento accidentale, bruciatura leggera da ferro.

Non coperto (esempi):

- **Usura:** sbiadimento progressivo, pallini da attrito dopo numerosi utilizzi, logorio diffuso.
- **Modifiche/atti intenzionali:** tagli creativi, tinture, applicazioni/ricami che danneggiano il tessuto.

Note: 1 sostituzione per articolo; esclusi furto/smarrimento.

2) Calzature

Coperto (esempi):

- Suola/tacco che si stacca; cinghia o fibbia che si rompe in uso normale.
- Decori (fiocchi, logo) che si staccano.
- Macchie non rimovibili.
- **Evento meteo accidentale:** camoscio bagnato da pioggia improvvisa con aloni permanenti.

Non coperto (esempi):

- Usura naturale: consumo suola, pieghe tomaia, graffi da uso prolungato.
- Personalizzazioni/manomissioni (incollaggi, suole aftermarket che danneggiano la base).
- **Esposizione ripetuta** a condizioni improprie (indossare spesso camoscio sotto la pioggia).

3) Borse

Coperto (esempi):

- Tracolla/manico che si strappa; cuciture che cedono; cerniera che si rompe in uso normale; decoro che si stacca.
- Macchie non rimovibili (inchiostro, olio, vino) su materiali non trattabili.

Non coperto (esempi):

- Usura: scolorimento naturale dopo lungo uso, graffi diffusi, allentamento interno da carichi prolungati.
- Modifiche intenzionali: forature per borchie, taglio della tracolla, tinture fai-da-te.

4) Accessori moda

Coperto (esempi):

- Rotture accidentali di collane/bracciali/cinture; cinghia orologio che si stacca.
- Macchie non rimovibili su sciarpe/cappelli.

Non coperto (esempi):

- Usura/ossidazione naturale dei metalli nel tempo.

- Deformazioni o tagli volontari; aggiunta di elementi che indeboliscono l'oggetto.
-

- ▶ “Per **errore episodico** si intende un evento singolo non reiterato; l'**uso ripetuto** in modalità non coerenti con l'etichetta o la destinazione d'uso è escluso.”
- ▶ “Gli esempi di ‘Coperto’ si applicano **salvo frode** o manomissione.”
- ▶ “Non sono coperti **furto/smarrimento** e danni derivanti da **interventi intenzionali** sul prodotto.”