

Tractive Care

Termini e Condizioni

I. Campo di applicazione

1. Se il dispositivo coperto da Tractive Care viene danneggiato, rubato ovvero perso durante il periodo di validità della copertura, Tractive provvederà a ripararlo o a sostituirlo alle seguenti condizioni:
2. I danni ritenuti riparabili da Tractive saranno riparati gratuitamente. In caso di danni irreparabili, furto o perdita del dispositivo, Tractive sostituirà il localizzatore con un nuovo dispositivo.
3. La valutazione della possibilità di riparare o meno un danno è in capo solamente a Tractive.

II. Motivi di esclusione

Tractive Care esclude la riparazione o una prestazione sostitutiva nei seguenti casi:

- a) perdita o danno con dolo;
- b) costi di riparazione o di sostituzione per la batteria del dispositivo;
- c) usura o danni che non riducono la funzionalità del dispositivo Tractive;
- d) forza maggiore;
- e) danni, perdita o furto che sono coperti da una polizza assicurativa.

III. Sostituzione / fornitura sostitutiva

1. Il dispositivo sostitutivo non viene inviato in cartone. Al momento dell'invio del dispositivo sostitutivo, l'abbonamento viene automaticamente trasferito sul nuovo dispositivo, salvo che il cliente non preferisca trasferire manualmente il piano dopo la consegna del localizzatore sostitutivo. Una volta che l'abbonamento è stato trasferito sul dispositivo sostitutivo, il dispositivo danneggiato, rubato o perso non è più associato ad alcun abbonamento attivo. In seguito alla sostituzione, i dispositivi danneggiati inviati a Tractive diventano di proprietà di Tractive. Gli accessori non sono compresi nella richiesta Tractive Care e non saranno sostituiti.
2. Tutti i costi di spedizione (sia di invio che di restituzione), nonché eventuali dazi correlati, saranno a carico del cliente.

3. Il numero delle possibili sostituzioni dipende dal piano di abbonamento selezionato dal cliente.
 - a) **Piano di abbonamento annuale con Tractive Care:** il cliente ha diritto a una sostituzione per ogni anno di abbonamento pagato.
 - b) **Piano di abbonamento biennale con Tractive Care:** il cliente ha diritto a sostituire il localizzatore 2 volte durante il periodo di abbonamento di 2 anni.
 - c) **Piano di abbonamento di 5 anni con Tractive Care:** il cliente ha diritto a sostituire il localizzatore 2 volte durante il periodo di abbonamento di 5 anni.

Raggiunto il numero di sostituzioni consentito per il piano di abbonamento selezionato, Tractive Care rimane attivo per il nuovo localizzatore, ma una nuova sostituzione sarà possibile solo dopo il rinnovo dell'abbonamento per il periodo successivo. Se Tractive Care non è stato utilizzato nel periodo di abbonamento, la richiesta perde la sua validità e non sarà aggiunta al numero di richieste consentite per il periodo di abbonamento successivo.

4. Non è possibile presentare richieste di sostituzione per un dispositivo Tractive con un codice seriale che è stato già sostituito tramite Tractive Care.
5. Con la sostituzione di un dispositivo Tractive tramite Tractive Care, il cliente riceverà un localizzatore dello stesso modello di quello originario, a meno che tale modello non sia fuori produzione. Tractive Care non dà diritto al passaggio gratuito a modelli di localizzatori differenti e/o potenzialmente più avanzati.
6. In caso di annullamento dell'abbonamento Tractive entro i 30 giorni previsti dalla garanzia soddisfatti o rimborsati, i clienti che hanno già usufruito di Tractive Care nel corso di tale periodo non hanno diritto al rimborso dei costi del programma.

IV. Durata / periodo di validità

Il diritto alle prestazioni di Tractive Care sussiste solamente per i dispositivi per i quali Tractive Care è stata attivata e solo per il periodo in cui il piano di abbonamento Tractive corrispondente è attivo. Tractive Care non copre i localizzatori Tractive il cui piano di abbonamento è temporaneamente interrotto. In caso di disattivazione, interruzione, mancato pagamento o interruzione temporanea dell'abbonamento per il dispositivo Tractive, non sussiste alcun diritto a usufruire dei servizi di Tractive Care.

V. Richiesta di sostituzione Tractive Care

1. Per richiedere la riparazione o la sostituzione del dispositivo Tractive coperto da Tractive Care si prega di contattare il servizio clienti alla pagina <https://my.tractive.com/rma/> fornendo le seguenti informazioni:
 - a) descrizione del problema e
 - b) codice seriale del dispositivo Tractive (codice di 8 lettere riportato sul retro del dispositivo).
2. Il servizio clienti Tractive informerà il cliente sui passaggi successivi. Nel caso in cui entro 5 giorni lavorativi non si siano ricevute informazioni sulla richiesta Tractive Care, si raccomanda di controllare la cartella di Spam/Posta indesiderata della propria casella email.

VI. Conclusione di Tractive Care

1. Tractive Care terminerà automaticamente, oltre che per i motivi sopra indicati, anche nei seguenti casi:
 - a) scadenza, rescissione anticipata ovvero cessazione per altri motivi, anche causati da Tractive, dell'abbonamento del localizzatore coperto;
 - b) utilizzo improprio o illegale del dispositivo Tractive.
2. Tractive si riserva il diritto di interrompere il servizio Tractive Care fornito al cliente in qualsiasi momento ove abbia ragione di credere che questi ne abusi. Con il termine "abuso" ci si riferisce, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alle comunicazioni fraudolente di smarrimento o rottura del localizzatore.

VII. Diritto di recesso e trasferimento di Tractive Care

1. È possibile rescindere da Tractive Care in ogni momento, indipendentemente dall'abbonamento Tractive associato al dispositivo, contattando il servizio clienti Tractive alla pagina <https://help.tractive.com>.
2. Non è possibile trasferire Tractive Care ad altre persone né su altri dispositivi Tractive.