
FAQ – Look Protetto

1. Cos'è LookProtetto®?

LookProtetto® è una protezione convenzionale aggiuntiva, volontaria, offerta dal punto vendita. È pensata per aiutarti a gestire alcuni danni accidentali sugli articoli acquistati in negozio fisico. Non costituisce polizza assicurativa e non sostituisce la garanzia legale di conformità prevista dalla legge.

2. A chi è riservato il servizio?

LookProtetto® è riservato ai clienti titolari della card del negozio collegata all'App.

3. La protezione è trasferibile?

No. La protezione è personale e non trasferibile.

4. Su quali acquisti si applica?

Si applica esclusivamente agli acquisti effettuati in negozio fisico e solo agli articoli attivabili secondo i parametri attivi del punto vendita al momento dell'acquisto.

5. Quali articoli possono essere esclusi?

Il punto vendita può escludere preventivamente alcuni articoli o acquisti, ad esempio:

- articoli sotto una soglia minima di prezzo;
- acquisti effettuati in determinati periodi;
- specifiche macrocategorie merceologiche.

6. Come funziona la protezione Free?

La protezione Free è gratuita e dura 60 giorni, purché venga attivata correttamente nei termini previsti.

7. Come si attiva la protezione Free?

Dopo l'acquisto ricevi un messaggio con link all'App. Per attivarla devi:

- accedere all'App;
- selezionare l'articolo;
- caricare la foto dell'articolo;
- caricare la foto del cartellino fronte/retro;
- completare l'attivazione entro il termine previsto.

8. Entro quando devo completare l'attivazione della Free?

Entro 48 ore dalla ricezione del messaggio.

9. Se non attivo la Free entro 48 ore, cosa succede?

La protezione Free non sarà più attivabile e, salvo attivazione contestuale in cassa, non sarà possibile passare alla Plus.

10. Quando arriva il messaggio per l'attivazione?

Se hai già la card, entro max. 2 ore dall'acquisto. Se hai fatto la card contestualmente all'acquisto, entro max. 5 giorni. Se non lo ricevi entro il quinto giorno, contatta il negozio.

11. Da quando decorrono i 60 giorni della Free?

Dalla data di ricezione del messaggio, non dal momento in cui completi l'attivazione.

12. Serve conservare lo scontrino?

No. Se l'attivazione è valida, non è necessario lo scontrino.

13. Se perdo il cartellino o la scatola dopo l'attivazione, la protezione resta valida?

Sì. Se hai attivato correttamente la protezione caricando le foto richieste, la copertura resta valida.

14. Cos'è la protezione Plus?

La protezione Plus è l'estensione a pagamento che porta la copertura fino a 12 mesi complessivi.

15. Quanto costa la Plus?

Di regola costa il 10% del prezzo dell'articolo, salvo i casi previsti dal regolamento.

16. Entro quando posso acquistare la Plus?

Puoi acquistarla direttamente in cassa al momento del pagamento oppure successivamente entro 59 giorni secondo le modalità previste dal negozio a condizione di aver attivato precedentemente la Free.

17. Posso attivare la Plus senza avere già attivato la Free?

Di regola la Plus segue la Free. L'eccezione è il caso in cui venga attivata contestualmente in cassa al momento dell'acquisto.

18. La Plus è rimborsabile?

No. Una volta attivata, la Plus non è rimborsabile.

19. Da quando decorre la Plus?

La durata complessiva resta calcolata a partire dalla data di ricezione del messaggio relativo all'acquisto.

20. Cosa copre LookProtetto®?

A titolo esemplificativo, può coprire:

- macchie accidentali non rimovibili;
- strappi o lacerazioni accidentali;
- sfilature;
- bottoni o cerniere che cedono in uso normale;
- errori di lavaggio episodici;
- alcune rotture accidentali compatibili con il normale utilizzo su calzature, borse e accessori.

21. Cosa NON copre LookProtetto®?

Non copre, ad esempio:

- usura naturale o progressiva;
- danni intenzionali;
- manomissioni o modifiche;
- uso improprio ripetuto;
- furto o smarrimento;
- articoli già sostituiti tramite LookProtetto®;
- articoli esclusi dal negozio per prezzo minimo, periodi esclusi o macrocategorie escluse.

22. Cosa succede se l'articolo si rovina?

Devi portarlo in negozio. Lo staff verifica in App la copertura e applica la soluzione prevista dal regolamento.

23. Cosa succede se l'articolo identico è disponibile?

Il negozio procede con la sostituzione immediata con articolo identico (stessa taglia/misura e se disponibile).

24. Cosa succede se l'articolo identico non è disponibile?

Se l'articolo identico non è disponibile, oppure è fuori produzione, viene emesso un buono pari al valore pagato.

25. Quanto vale il buono e quanto dura?

Il buono ha un valore pari al prezzo pagato per l'articolo ed è utilizzabile entro 30 giorni.

26. Se ricevo un buono o un articolo sostitutivo nasce una nuova copertura?

No. Dopo sostituzione o emissione del buono non nasce una nuova copertura LookProtetto® sull'articolo sostitutivo o su quello acquistato con buono.

27. Quante volte posso usare LookProtetto® sullo stesso articolo?

Ogni articolo può beneficiare di un solo utilizzo della protezione.

28. Ci sono limiti antiabuso?

Sì. Il regolamento prevede criteri di controllo e limiti calcolati su un periodo mobile di 12 mesi. Il parametro base è il numero di articoli acquistati attivabili nei 12 mesi precedenti, non il numero di articoli attivati in Free o già protetti in Plus. Non rientrano nel conteggio gli articoli esclusi dal punto vendita per prezzo minimo, periodi esclusi o macrocategorie escluse.

29. LookProtetto® vale anche per gli acquisti online?

No. In questa fase non è previsto né attivabile per acquisti effettuati online o a distanza.

30. Se l'articolo è in saldo o in promozione è coperto?

Dipende. Il punto vendita può decidere di escludere determinati periodi o categorie, purché lo comunichi in modo chiaro e preventivo.

31. Come faccio a sapere se la protezione è attiva?

Dopo l'attivazione, nell'App puoi verificare i tuoi articoli protetti e le relative scadenze.

32. Cosa devo fare se non ricevo il messaggio di attivazione?

Se non ricevi il messaggio entro 5 giorni dall'acquisto, contatta il negozio.

33. LookProtetto® sostituisce i miei diritti di legge?

No. LookProtetto® è una protezione aggiuntiva e non sostituisce la garanzia legale di conformità.

34. A chi posso rivolgermi per assistenza o reclami?

Puoi contattare direttamente il punto vendita tramite i recapiti indicati dal negozio e nell'App.