

## Termini e condizioni di Swappie

Validi dal 26 maggio 2021. [Consulta qui](#) i Termini e Condizioni relativi ad ordini precedenti al 26 maggio 2021.

Questi termini e condizioni si applicano a tutti gli ordini effettuati dai clienti consumatori tramite Swappie sul sito web di Swappie. Se non sei un cliente consumatore, contattaci all'indirizzo [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com).

Effettuando un ordine, il Cliente conferma di accettare i termini e le condizioni riportati nel presente documento. Prima di effettuare un ordine, leggere attentamente i presenti termini e condizioni.

Per i termini e le condizioni applicabili per la vendita di un cellulare a Swappie, [clicca qui](#).

Si prega di notare che Swappie non è un rappresentante di Apple e non siamo un fornitore autorizzato di servizi Apple.

### 1. Definizioni

“**Swappie**“ si riferisce a Swappie Oy (numero di registrazione: 2692328-4, indirizzo Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finlandia), un'entità finlandese e la sua filiale estone, Eippa WSOperations OÜ (numero di registrazione: 16127903, indirizzo Pärnu mnt 10, Tallinn, Harjumaa, 10148, Estonia).

“**Cliente**” si riferisce al cliente che effettua l'ordine sul sito web di Swappie.

“**Termini**” si riferisce ai presenti termini e condizioni.

“**Garanzia Swappie**” si riferisce alla garanzia commerciale che Swappie fornisce per i suoi cellulari.

“**Giorno**” si riferisce a una giornata lavorativa. Fine settimana e giorni festivi non sono considerati giorni lavorativi.

“**FMI**” si riferisce alla funzione Find My iPhone in Apple iPhone.

“**IMEI**” si riferisce alla International Mobile Equipment Identity.

### 2. Cliente

Effettuando un ordine sul sito Web di Swappie, il Cliente accetta i presenti Termini. Al momento dell'ordine, il Cliente dovrà fornire i propri dati di contatto, tra cui nome, indirizzo di fatturazione e spedizione, numero di telefono attivo e indirizzo e-mail. Il Cliente sarà l'unico responsabile per l'accuratezza dei dati forniti a Swappie e per gli eventuali costi determinati da informazioni non corrette.

Effettuando un ordine sul sito web di Swappie, il Cliente conferma di avere l'età legale richiesta per accettare i presenti Termini ed effettuare un ordine sul sito Web di Swappie.

I dati del Cliente sono conservati nel registro clienti di Swappie e utilizzati per gestire e mantenere i rapporti con il Cliente. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali, consultare l'Informativa sulla privacy di Swappie, disponibile sul sito web di Swappie.

### 3. Prodotti

Swappie commercializza cellulari usati e ricondizionati. Prima di essere messi in vendita, i cellulari vengono controllati e ricondizionati dai professionisti di Swappie. Swappie classifica i cellulari in base alle loro caratteristiche estetiche. Quando il Cliente effettua un ordine, sceglie il modello desiderato, il colore, la capacità di memoria e la categoria di condizioni del cellulare che desidera acquistare. Gli smartphone sono usati e ricondizionati, quindi Swappie non garantisce che la certificazione originale di resistenza a acqua e polvere (certificazione IP67 o IP68) rimanga valida.

Ci adoperiamo per descrivere accuratamente le caratteristiche di tutti i nostri prodotti, comprese le loro condizioni e i colori.

Le riparazioni e le sostituzioni vengono effettuate utilizzando componenti di alta qualità, incluse componenti di terze parti. Per via dell'uso di componenti di terze parti, sul telefono potrebbe apparire il messaggio “Identificata componente non originale”. Per maggiori dettagli sul tuo dispositivo, contatta il nostro servizio clienti. Tutte le riparazioni sono volte a ripristinare quanto più possibile le funzionalità di un telefono nuovo.

Se hai acquistato un iPhone XR, XS o più recente, potresti vedere un "Messaggio importante" o avvisi di "Parti sconosciute" nella schermata di blocco, nel centro notifiche o nelle impostazioni. Questi messaggi potrebbero apparire quando Swappie ha effettuato lavori di riparazione sul tuo dispositivo e alcune componenti dovevano essere sostituite. Per ulteriori informazioni, visita il nostro Centro assistenza.

### 4. Prezzi

I prezzi dei prodotti comprendono l'imposta sul valore aggiunto (IVA), se applicabile. I cellulari usati spesso sono soggetti al regime del margine IVA.

I prezzi dei prodotti non comprendono le spese di spedizione. Il costo della spedizione viene chiaramente comunicato al cliente prima di effettuare l'ordine e dipende dal metodo scelto.

Qualora si verificasse un errore di prezzo evidente e sostanziale, Swappie si riserva il diritto di annullare l'ordine. Nello specifico, si fa riferimento a quei casi in cui il prezzo del prodotto si discosta in maniera talmente sostanziale ed evidente dal normale livello di prezzo dell'articolo da presumere che il consumatore medio abbia rilevato l'errore in questione.

## **5. Pagamento**

Swappie accetta i metodi di pagamento indicati di seguito:

- Adyen – pagamento con carta
- PayPal
- Klarna
- Apple Pay

I termini e le condizioni dei singoli fornitori di servizi di pagamento si applicano agli acquisti effettuati usufruendo dei loro servizi. Swappie si riserva il diritto di negare e/o annullare qualsiasi ordine. Inoltre, qualora si verificassero complicazioni per il pagamento da parte del Cliente, Swappie si riserva il diritto di annullare la vendita e richiedere la restituzione immediata dei prodotti.

Acquistando con Klarna l'ordine verrà spedito immediatamente e il pagamento avverrà in tre rate.

## **6. Consegna**

L'elenco dei metodi di spedizione attualmente selezionabili è disponibile sul sito web di Swappie. Al momento dell'ordine, il Cliente dovrà fornire a Swappie e al corriere informazioni corrette per consentire il buon esito della consegna, ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono nel formato corretto.

L'ordine viene elaborato mediamente entro 1-2 giorni lavorativi a partire dall'invio della conferma automatica dell'ordine. Il tempo di consegna, generalmente, è compreso tra 1 e 5 giorni lavorativi. Se il Cliente sceglie la consegna DHL Express, il tempo di consegna, normalmente, è compreso tra 1 e 3 giorni lavorativi. Se il Cliente sceglie la consegna UPS in contrassegno, il tempo di consegna, normalmente, è compreso tra 1 e 3 giorni lavorativi. Fine settimana e giorni festivi non sono considerati giorni lavorativi.

I tempi di consegna sono approssimativi e dipendono dal fornitore di servizi di logistica. Swappie si adopera per elaborare tutti gli ordini nel periodo di tempo di cui sopra, laddove possibile. Tuttavia, Swappie non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi di consegna causati da eventi al di fuori del suo ragionevole controllo, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, informazioni errate fornite dal Cliente al momento dell'ordine, scioperi, condizioni meteorologiche avverse, epidemie, quarantena o carenza di carburante per il trasporto, di corrente elettrica o di manodopera.

Qualora un cliente ricevesse un prodotto errato o danneggiato, dovrà informare Swappie della questione entro 72 ore dal ricevimento degli articoli. Swappie si riserva il diritto di richiedere un pagamento supplementare per la restituzione dei prodotti sbagliati o danneggiati.

## **7. Resi**

Ai sensi di legge, il Cliente ha il diritto a effettuare un reso entro 14 giorni. Swappie garantisce il rimborso totale per tutti i prodotti resi, a condizione che tali prodotti siano restituiti nelle stesse condizioni in cui erano al momento della consegna. Qualora i prodotti presentassero danni di qualsivoglia natura, Swappie potrà restituire i prodotti al Cliente od offrire allo stesso un servizio di riparazione a pagamento.

Swappie effettuerà il rimborso, utilizzando lo stesso metodo selezionato dal Cliente per effettuare il pagamento, il prima possibile e al più tardi entro 5 giorni dal ricevimento dei prodotti del Cliente. Talvolta, come ad esempio in caso di feste nazionali o per altri motivi, il rimborso potrebbe richiedere più tempo. Qualora Swappie non potesse effettuare il rimborso utilizzando lo stesso metodo selezionato dal Cliente per il pagamento, il rimborso verrà effettuato tramite un metodo alternativo accettabile per il Cliente. Se restituisci i prodotti a noi da un altro paese al di fuori dell'UE, sei tenuto a coprire il costo totale della spedizione, inclusi i dazi doganali che potrebbero essere applicati.

Prima di restituire i prodotti a Swappie, il Cliente dovrà imballare i prodotti con cura e adottare adeguate misure di protezione per evitarne il danneggiamento. I prodotti dovranno essere inviati al nostro recapito tramite il corriere indicato e applicando le modalità specificate nelle istruzioni. Il Cliente sarà responsabile dei prodotti finché non saranno stati consegnati a Swappie.

Per effettuare un reso, il Cliente dovrà **compilare il modulo dedicato qui**. Il Cliente deve informare Swappie della sua intenzione di restituire i prodotti entro 14 giorni dal ricevimento dei prodotti. I prodotti devono essere restituiti a Swappie entro quattordici (14) giorni dalla comunicazione a Swappie l'intenzione del Cliente di restituire i prodotti.

Prima di inviare un cellulare a Swappie, verificare che la funzione Find My iPhone (FMI) sia stata disabilitata. Qualora Swappie ricevesse un cellulare con la funzione FMI abilitata, Swappie si riserva il diritto di addebitare al Cliente eventuali spese di consegna aggiuntive e/o costi di servizio. Inoltre, il rimborso potrebbe essere ritardato a causa della funzione FMI abilitata. Swappie si riserva il diritto di restituire il telefono se non è possibile disattivare Trova il mio iPhone entro un (1) mese dopo la notifica da parte di Swappie. In questo caso, Swappie rispedirà indietro il dispositivo e non ne rimborserà l'importo. Se l'utente non ritira il telefono, Swappie non si assumerà alcuna ulteriore responsabilità per il dispositivo e verrà smaltito.

## 8. Responsabilità in caso di difetti

Ai sensi di legge, il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di 1 anno per i prodotti acquistati; tale garanzia decorre dalla data di consegna del prodotto. Qualora il Cliente rilevasse, al momento del ricevimento dei prodotti, difetti che non sono stati causati da utilizzo negligente di tali prodotti, Il Cliente dovrà informare in merito Swappie il prima possibile dopo averli riscontrati. La segnalazione a Swappie dovrà essere effettuata utilizzando il modulo di contatto disponibile nel nostro Help Center, telefonicamente o tramite il servizio di chat sul sito web di Swappie. Dopo aver effettuato la segnalazione e aver ricevuto indicazioni su come procedere, il prodotto difettoso dovrà essere inviato all'indirizzo specificato entro un periodo di tempo ragionevole, seguendo le istruzioni per il metodo di consegna e il corriere.

Qualora il Cliente ricevesse un prodotto non conforme alle specifiche, il Cliente dovrà informarci in merito entro tre (3) giorni dal ricevimento del prodotto.

Swappie si riserva il diritto di verificare i difetti segnalati nei prodotti entro 3-5 giorni lavorativi, prima di effettuare un eventuale rimborso.

## 9. Swappie Warranty™

Swappie fornisce la garanzia di 12 mesi Swappie Warranty™ per tutti i cellulari. Eventuali difetti rilevati coperti dalla garanzia Swappie Warranty™ saranno riparati da Swappie. I termini di questa garanzia specificano separatamente in quali casi la garanzia Swappie Warranty™ sarà considerata nulla e quali componenti del cellulare non sono coperti dalla garanzia Swappie Warranty™. La garanzia Swappie non copre gli accessori ordinati.

Il periodo di validità della garanzia Swappie Warranty™ è di 12 mesi su tutti i dispositivi, dalla garanzia è esclusa la normale usura della batteria. Il periodo di validità della garanzia sulla batteria del dispositivo è di 12 mesi a partire dalla data d'acquisto. La garanzia Swappie Warranty™ decorre dalla data di acquisto. Il Cliente è tenuto a leggere attentamente i termini di garanzia del cellulare prima di utilizzarlo.

La nostra garanzia comprende i seguenti servizi:

- Servizio di riparazione rapida garantito. Inizio del processo di riparazione entro 24 ore dal ricevimento del cellulare.
- Sostituzione del dispositivo. Qualora non fosse possibile ripristinare le condizioni originali del cellulare, lo sostituiremo con un altro dispositivo dello stesso modello e con le stesse caratteristiche estetiche.

Qualora fosse accertato che il difetto al dispositivo è stato causato dal Cliente, Swappie declinerà qualsiasi responsabilità. Tali cause comprendono, ad esempio, danni materiali al cellulare, utilizzo improprio o negligenza. In particolare, si ricorda quanto segue:

- La normale usura del cellulare e della batteria non è coperta dalla garanzia Swappie Warranty™.
- La garanzia Swappie Warranty™ non copre né la rottura né crepe sullo schermo.
- La garanzia Swappie Warranty™ non copre difetti associati al software.
- La garanzia Swappie Warranty™ non copre l'eliminazione di virus o malware dal cellulare.
- La garanzia Swappie Warranty™ non copre eventuali danni al cellulare causati dalla mancata osservanza delle istruzioni e/o dall'uso improprio o anomalo del cellulare.
- In caso di apertura materiale del cellulare la garanzia Swappie Warranty™ sarà considerata nulla.

- La garanzia Swappie Warranty™ non copre eventuali danni riportati dal cellulare durante la spedizione, se dovuti a negligenza del mittente. Il Cliente è responsabile del corretto imballaggio del cellulare per la spedizione.
- La garanzia Swappie Warranty™ sarà considerata nulla se il numero di serie del telefono o l'IMEI sono stati rimossi o resi illeggibili.
- La garanzia Swappie Warranty™ non copre danni indiretti o meramente economici causati dalla rottura del cellulare, come la l'eliminazione o il danneggiamento di file di dati.
- La garanzia Swappie Warranty™ sarà considerata nulla se schermo/tasto Home/fotocamera o altre parti si sono rotte a causa, ad esempio, di uso improprio, come in seguito a una caduta o a un urto.
- La garanzia Swappie Warranty™ decade se un prodotto acquistato su Swappie è stato riparato dal Cliente o da terzi, senza previo consenso scritto di Swappie.
- La garanzia Swappie Warranty™ sarà considerata nulla se il cellulare è piegato, presenta danni causati dall'acqua o qualche funzione è stata resa inutilizzabile a causa, ad esempio, di uso improprio, come in seguito a una caduta o a un urto.

Non inviare alcun accessorio quando si spedisce il telefono in garanzia. Swappie non garantisce la restituzione degli accessori inviati al nostro servizio di garanzia.

Qualora il Cliente ricevesse un dispositivo sostitutivo, la garanzia Swappie Warranty™ continuerà ad essere valida con decorrenza dalla data di acquisto originale. Qualora il Cliente vendesse il proprio cellulare durante il periodo di validità della garanzia, il Cliente dovrà informare Swappie del cambio di proprietà per assicurarsi che il nuovo proprietario abbia diritto alla garanzia Swappie Warranty™. Le estensioni di garanzia non sono trasferibili e si applicano solo al Cliente, in qualità di acquirente originale.

Swappie si riserva il diritto di addebitare 25€ per le spese di spedizione, qualora il Cliente fosse a conoscenza, o avrebbe dovuto essere a conoscenza, dell'annullamento della garanzia o della funzione FMI abilitata. Inoltre, Swappie si riserva il diritto di richiedere fotografie del cellulare prima che venga inviato per le riparazioni in garanzia.

I presenti termini di garanzia si applicano anche all'estensione di garanzia di 3 anni. L'estensione di garanzia di 3 anni decorre dalla data di acquisto originale.

### **Procedura di riparazione**

Per inviare il telefono per riparazioni in garanzia, [compila il modulo dedicato qui](#).

Il Cliente sarà responsabile di eseguire il backup dei file sul cellulare prima di inviarlo in riparazione. Prima di inviare il cellulare a Swappie, il Cliente dovrà imballarlo con cura e adottare adeguate misure di protezione per evitarne il danneggiamento. Il cellulare dovrà essere inviato al nostro recapito tramite il corriere indicato e applicando le modalità specificate nelle istruzioni. Il Cliente sarà responsabile del cellulare finché non sarà stato consegnato a Swappie. Qualora il cellulare fosse consegnato e reso riportando la dicitura FRAGILE, vale a dire che deve essere maneggiato adottando misure speciali, il Cliente dovrà sostenere le spese di spedizione.

Se ci invii il telefono per la riparazione in garanzia da un altro paese al di fuori dell'UE, sei tenuto a coprire il costo totale della spedizione, inclusi i dazi doganali che potrebbero essere applicati.

Prima di inviare un cellulare a Swappie, verificare che la funzione Find my iPhone (FMI) sia stata disabilitata. Swappie non potrà riparare il cellulare né offrire un cellulare sostitutivo, finché la funzione FMI non sarà stata disabilitata.

Il difetto rilevato sarà riparato dal nostro servizio di riparazione. Qualora la disponibilità di pezzi di ricambio fosse limitata, i ricambi fossero troppo costosi o non valesse la pena riparare il cellulare, tale cellulare sarà sostituito con un dispositivo dello stesso modello e nelle medesime condizioni. Le caratteristiche estetiche del cellulare sostitutivo rifletteranno quelle del cellulare inviato a Swappie per la riparazione in garanzia. Le riparazioni in garanzia di Swappie richiedono, in media, solo 7 giorni lavorativi, a partire dalla data di ricevimento presso le nostre strutture. Talvolta, come ad esempio in caso di feste nazionali o per altri motivi, la procedura di riparazione potrebbe richiedere più tempo. Per garantire che il cellulare sia riparato in tempi ragionevoli, è necessario tenere conto anche di qualità del dispositivo, disponibilità di parti di ricambio, entità del danno e altre caratteristiche tecniche speciali. Swappie potrebbe anche concedere uno sconto o un rimborso, qualora non valesse la pena riparare il dispositivo, il difetto fosse trascurabile o il telefono non potesse essere riparato.

Swappie offre servizi di riparazione a pagamento per i casi in cui la garanzia Swappie Warranty™ sia scaduta o decaduta. In tali casi, Swappie offrirà una diagnosi gratuita del guasto e una stima del costo per la riparazione. Qualora la garanzia Swappie Warranty™ fosse decaduta e venisse eseguita una riparazione a pagamento, i componenti del cellulare sostituiti avranno una garanzia di 12 mesi Swappie Warranty™. Il Cliente potrà richiedere a Swappie un certificato attestante le specifiche della riparazione richiesta da trasmettere al proprio assicuratore. Il costo di tale certificato è di 40€.

Si prega di notare che i dispositivi Swappie non sono coperti dalla garanzia limitata di Apple o da eventuali piani AppleCare.

## **10. Termini e condizioni della permuta**

Per i termini e le condizioni applicabili alla tua permuta sul sito web di Swappie, [fai clic qui](#).

## **11. Limitazione di responsabilità**

Nessuna disposizione nelle presenti Condizioni potrà escludere o limitare la responsabilità di Swappie in relazione a eventuali questioni per cui sarebbe illegale limitare o escludere la nostra responsabilità.

I prodotti sono venduti così come sono. Swappie non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali costi indiretti che siano un effetto collaterale della perdita o del danno principali, ad esempio perdita di utili od opportunità, né per mancata consegna dei prodotti o mancato adempimento a eventuali altri nostri obblighi ai sensi dei nostri Termini, se tale inadempienza è dovuta a eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, incendi, inondazioni, tempeste, rivolte, disordini civili, conflitti, incidenti nucleari, attività terroristiche, scioperi, epidemie o quarantena. La massima responsabilità economica di Swappie nei confronti del Cliente per eventuali perdite o danni associati al suo ordine sul sito web di Swappie sarà limitata al prezzo totale dell'ordine.

La responsabilità per il prodotto in caso di difetti è limitata al possibile rimborso del prezzo di acquisto del prodotto al netto dei benefici goduti.

Swappie non fornisce ricevute di acquisto originali del primo proprietario del cellulare e non è tenuta a farlo.

Alcune funzioni o servizi disponibili nei cellulari venduti da Swappie potrebbero richiedere l'apertura di un account utente Apple (compresa la configurazione di un ID utente Apple e di una password). L'utente sarà responsabile per tutte le attività nel proprio account e per la protezione delle informazioni relative all'account, compresa la password. Al Cliente non è consentito in nessun caso utilizzare l'ID Apple, la password o l'account di un altro soggetto senza il suo consenso e la sua autorizzazione in qualità di titolare dell'account. Swappie non può né si assume alcuna responsabilità per l'eventuale perdita o i danni determinati dal mancato rispetto di queste responsabilità. Swappie non potrà essere ritenuta responsabile per ID Apple o password dimenticati. Qualora Swappie non potesse accedere al cellulare per ripararlo o effettuare un rimborso a causa di un ID Apple o una password dimenticati, Swappie restituirà il cellulare al cliente.

Se ci sono problemi di disponibilità di merce in magazzino per motivi indipendenti dalla volontà dell'azienda, Swappie si riserva il diritto di annullare la vendita. In questo caso verrà erogato un rimborso completo dell'ordine.

I prodotti vengono venduti in conformità con la descrizione presente sul sito. Selezionando la condizione del prodotto si accettano espressamente le caratteristiche descritte.

## **12. Modifiche ai termini e alle condizioni**

Ci riserviamo il diritto di modificare i presenti Termini in qualsiasi momento senza alcun preavviso. La versione dei Termini applicata all'ordine del Cliente è quella disponibile sul sito web di Swappie al momento dell'ordine.

## **13. Legge applicabile e composizione delle controversie**

I presenti Termini sono regolamentati dalle leggi italiane. In caso di reclami, contattare Swappie all'indirizzo [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com) o +39 06 9450 6800 (Chiamate soggette a tariffe locali. Le chiamate da altri paesi sono soggette a tariffe internazionali). Qualora il Cliente non fosse soddisfatto della soluzione proposta da Swappie per il suo reclamo, [potrà presentare un esposto all'associazione locale per la tutela dei consumatori](#). In alternativa, potrà trasmettere un reclamo tramite il portale [online di composizione delle controversie dell'Unione europea](#).

## **14. Contatti**

Swappie Oy  
Itämerenkatu 3 A  
00180 Helsinki, Finlandia  
Numero di registrazione: 2692328-4  
E-mail: [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com)  
Telefono: +39 06 9450 6800

Eippa WSOperations OÜ  
Pärnu mnt 10, Tallinn  
Harjumaa, 10148, Estonia  
Numero di registrazione: 16127903  
E-mail: [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com)  
Telefono: +39 06 9450 6800