

GUIDA ALLA SEGNALAZIONE DEI SINISTRI RELATIVI AL DISPOSITIVO OGGETTO DEL CONTRATTO DI NOLEGGIO

Se hai un dispositivo a noleggio e devi aprire un sinistro per un danno o per furto, potrai farlo attraverso due modalità:

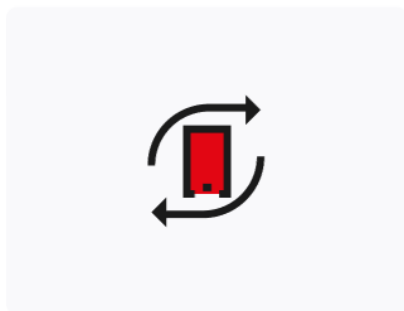
1) Attraverso il sito compassrent-device.bolttech.it/account/sign-in

Ti verrà chiesto di inserire il tuo codice fiscale/p.iva oltre al numero di telefono o al tuo indirizzo mail. Successivamente, riceverai un codice otp (one time password) da inserire per effettuare l'accesso alla pagina dedicata alla denuncia del sinistro.

Sul portale avrai la possibilità di selezionare il dispositivo oggetto del sinistro e indicare se si tratta di un danno o di furto.

Che tipo di sinistro vuoi segnalare?

Seleziona la tipologia di sinistro per continuare



Danno

Seleziona questa tipologia di sinistro nel caso in cui il tuo dispositivo non funzioni o è danneggiato

Seleziona



Furto

Prosegui qui per segnalare il furto del tuo dispositivo

Seleziona

Per la prima tipologia di sinistro, relativa al **danno**, ti verrà richiesta una breve descrizione dell'accaduto, da riportare nell'apposita sezione. Ti verrà richiesto, inoltre, di indicare cosa funziona e cosa non funziona per dare un primo quadro del danno al team dell'assistenza.

COMPASS Home Backup e ripristino Contattaci ▼ Accedi

● ○ ○

Dettagli sinistro Dettagli indirizzo Riepilogo

Riporta qui le condizioni del tuo dispositivo

Per favore completa in maniera esaustiva i campi qui di seguito

Quando si è verificato il danno?

Data del danno

GG/MM/AA 📅

Descrivi cosa è accaduto

Riporta qui i dettagli della dinamica dell'incidente

Per favore, descrivi la dinamica dell'incidente

Segnalaci cosa funziona o meno del tuo dispositivo

Le tue risposte saranno valutate dal nostro team di assistenza per l'approvazione della richiesta di riparazione. Per favore segnala per ogni funzione cosa funziona o meno.

Si accende e si spegne	Display/schermo	Fotocamera frontale
<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>
Fotocamera posteriore	Audio	Microfono
<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>
Tasti	Dispositivo piegato	Problemi di connessione
<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>
Il dispositivo ha subito danni accidentali	Il dispositivo ha danni da liquidi	
<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="Si"/>	

Per il **furto**, ti verrà richiesta una breve descrizione dell'accaduto, da riportare nell'apposita sezione. Inoltre, dovrai caricare copia della denuncia fatta presso le Autorità e chiedere il blocco del dispositivo presso il tuo operatore telefonico.

COMPASS Home Backup e ripristino Contattaci ▼ Accedi

● ——— ○ ——— ○

Dettagli sinistro Dettagli indirizzo Riepilogo

Furto

Per favore completa in maniera esaustiva i campi qui di seguito

Quando è accaduto il furto?

Se tutti i dati inseriti saranno corretti ed esaustivi procederemo con l'invio di un dispositivo sostitutivo in base alle nostre disponibilità

Data del furto

Descrivi cosa è accaduto

Riporta qui i dettagli della dinamica dell'incidente

Per favore, descrivi la dinamica dell'incidente

Carica qui i documenti necessari

1. Denuncia

Carica file

Per entrambe le tipologie di sinistro, a completamento della richiesta, ti verrà chiesto il luogo per il ritiro del dispositivo. Vedrai in automatico riportato l'indirizzo di residenza comunicato in fase contrattuale, ma avrai la possibilità di aggiungere un altro indirizzo (es. luogo di lavoro) per il ritiro effettivo.

Entro 48 ore, riceverai una mail con esito della richiesta e le indicazioni per effettuare il pagamento dell'eventuale franchigia.

Puoi verificare l'ammontare delle franchigie, consultando il tuo contratto di noleggio.

2) Chiamando il numero verde 800 685158 avrai supporto telefonico per l'apertura del sinistro, con le medesime modalità indicate in precedenza.

Per ulteriori domande, trovi la sezione "Domande Frequenti" sul sito: compassrent-device.bolttech.it/coverage

Preparazione del dispositivo per la spedizione

- **Disattivazione blocchi:** è necessario disattivare tutti i blocchi del dispositivo, compreso il blocco dello schermo. Questo è essenziale per consentire ai tecnici dell'assistenza di eseguire una diagnostica completa. Inoltre, non dimenticate di uscire dal vostro account Google e, se utilizzate un dispositivo Apple, di disattivare Trova il mio iPhone.
- **Cancella i dati:** ripristinare le impostazioni di fabbrica del dispositivo.
- **Rimuovere gli oggetti essenziali:** rimuovere la scheda SIM, la scheda di memoria se presente e l'eventuale adesivo per i pagamenti contactless.
- **Imballare il dispositivo in modo da evitare danni durante il trasporto:**
 - 1) Inserire in una scatola robusta che corrisponda alle dimensioni del dispositivo (ricordate che le buste a bolle d'aria non sono una protezione sufficiente per questo tipo di spedizione). Proteggere lo schermo e i bordi del dispositivo con un involucro a bolle d'aria spesso.
 - 2) Riempire gli spazi vuoti all'interno della scatola con materiale morbido per evitare che il dispositivo si muova e che entri in contatto con le pareti della scatola.
- **Attaccare l'etichetta di spedizione al pacco:** il corriere ritirerà la spedizione e la consegnerà al centro di assistenza. Una volta completata la riparazione, il corriere consegnerà la spedizione direttamente all'indirizzo specificato

IMPORTANTE! Il mittente è responsabile del corretto fissaggio del dispositivo per il trasporto.

Ti ricordiamo che:

- In caso di furto verificatosi all'estero, oltre alla denuncia sporta presso le Autorità Italiane, ti verrà richiesta anche quella sporta in loco. Il limite massimo di apertura sinistro è di 60 giorni dalla data di accadimento.
- Ai sensi del contratto, qualora si rendessero necessari interventi sul dispositivo, tali interventi dovranno essere eseguiti solo dal soggetto, e con le modalità, previste da contratto.
- La copertura assicurativa e il servizio di assistenza sono attivi fino alla conclusione del contratto di noleggio. Alla cessazione, per qualsiasi motivo, del contratto, il dispositivo sarà esaminato e gli eventuali danni saranno addebitati per come indicato su "Documento di valutazione dello stato di conservazione dei dispositivi (Grading)".