

Termini e Condizioni del servizio

Art. 1 - Presentazione, definizioni

Benvenuto sul sito www.nintendo.com/it-it/ (il "Sito Web").

Il Sito Web è di proprietà ed è gestito da Nintendo of Europe AG con sede legale in Goldsteinstrasse 235, D-60528 Francoforte sul Meno, Germania, registrata nel registro delle imprese di Amtsgericht, Frankfurt am Main, HRB 133439 ("Nintendo").

In questa pagina, utilizziamo i termini 'Nintendo', 'noi', 'nostro' e similari per fare riferimento a Nintendo, mentre utilizziamo i termini 'tu', 'tuo' e similari per far riferimento a qualsiasi consumatore (o rivenditore per conto di un consumatore) che richieda a Nintendo servizi di assistenza in relazione a prodotti Nintendo che presentino guasti, malfunzionamenti, altri vizi o difetti (i "Prodotti").

I servizi di assistenza comprendono la valutazione dei Prodotti, l'elaborazione del preventivo per la risoluzione delle problematiche riscontrate (nel caso di Prodotti non coperti dalla Garanzia Nintendo, come di seguito definita), nonché, ove possibile, l'adeguamento, la riparazione, la sostituzione o la riparazione e sostituzione combinate dei Prodotti (i "Servizi").

I Servizi potranno essere da te richiesti contattando il Centro Assistenza Nintendo tramite i seguenti contatti reperibili sul Sito Web:

- (i) la pagina del Sito Web <https://www.nintendo.com/it-it/Assistenza> (la "Pagina di Supporto"); oppure
- (ii) i seguenti numeri di telefono (la "Linea di Supporto"):
 - 800 904 924 per chiamate da rete fissa;
 - 02 39 544 999 per chiamate da rete mobile; oppure
- (iii) l'indirizzo email info@nintendo.it (l'"Email di Supporto").

Art. 2 - Ambito di applicazione

I presenti termini e condizioni generali di servizio (i "Termini") si applicano a tutte le richieste di Servizi da te effettuate tramite la Pagina di Supporto, la Linea di Supporto o l'Email di Supporto e alla successiva esecuzione degli stessi da parte di Nintendo.

Ti invitiamo a leggere attentamente i presenti Termini prima di effettuare qualsiasi richiesta di Servizi. Presentando la richiesta di Servizi tramite la Pagina di Supporto, la Linea di Supporto o l'Email di Supporto confermi di aver letto, compreso e accettato i presenti Termini. Se non accetti i presenti Termini, non potrai richiedere i Servizi tramite la Pagina di Supporto, la Linea di Supporto o l'Email di Supporto.

I presenti Termini sono stati pubblicati e sono in vigore da maggio 2023.

Art. 3 - Richiesta di Servizi

Per richiedere i Servizi devi: (i) avere 18 anni o più; (ii) essere residente in Italia; e (iii) essere un consumatore o un rivenditore che agisce per conto di un consumatore.

Puoi richiedere i Servizi tramite la Pagina di Supporto, la Linea di Supporto o l'Email di Supporto, seguendo semplicemente le istruzioni presenti sul Sito Web. Ti preghiamo di fornire quanti più dettagli possibili sul Prodotto e sulle problematiche riscontrate.

La tua richiesta di Servizi, trasmessa secondo quanto sopra indicato, costituisce una proposta contrattuale da parte tua avente ad oggetto la fornitura dei Servizi da parte di Nintendo in relazione al Prodotto indicato. La tua proposta sarà da considerarsi accettata quando riceverai (i) accettazione scritta da parte di Nintendo tramite email all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, oppure (ii) quando Nintendo inizierà l'esecuzione dei Servizi senza una preventiva risposta scritta, circostanza che ti comunicheremo prontamente tramite email all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei

Servizi: nel momento del ricevimento da parte tua dell'accettazione espressa di Nintendo oppure nel momento di inizio dell'esecuzione, si intenderà concluso tra di noi il contratto di fornitura dei Servizi.

Ti ricordiamo che ciascun Prodotto è coperto da garanzia di Nintendo (la "Garanzia Nintendo") per un periodo di 24 mesi. Ai fini dell'applicazione della Garanzia Nintendo, è necessario che tu fornisca prova d'acquisto (copia dello scontrino/fattura d'acquisto) del Prodotto: se non sei in grado di fornire tale prova, il Prodotto sarà considerato al di fuori della tua Garanzia Nintendo. Ti preghiamo di notare che accettiamo solo ricevute stampate del rivenditore o dichiarazioni di vendita unitamente ad estratti conto bancari o ricevute di pagamento elettronico (bancomat o carta di credito) come prova di acquisto; non accettiamo ricevute scritte a mano.

In ogni caso in cui il Prodotto non sia coperto da Garanzia Nintendo, verrà applicata una tariffa per l'esecuzione dei Servizi. In tale eventualità, procederemo all'elaborazione di un preventivo indicante le tariffe applicate, che ti invieremo tramite email all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, e la riparazione o sostituzione del Prodotto sarà subordinata all'accettazione del preventivo da parte tua. In tal caso, il contratto di fornitura dei Servizi si intenderà concluso tra di noi nel momento in cui riceveremo la tua accettazione del preventivo.

Art. 4 - Spedizione del Prodotto

Una volta ricevuta la tua richiesta di Servizi, ti contatteremo via email per fornirti le istruzioni per spedire gratuitamente il Prodotto a Nintendo al fine di procedere alla valutazione del medesimo, delle problematiche riscontrate e dei possibili interventi.

Ti preghiamo di leggere attentamente le [linee guida sull'imballaggio \(PDF, 821 kB\)](#) prima di spedirci il Prodotto poiché qualsiasi danno al Prodotto che si verifichi prima che il Prodotto ci venga consegnato dal corriere sarà a tuo carico e non sarà coperto da alcuna Garanzia Nintendo.

Prima di inviarci i Prodotti, ti consigliamo vivamente di eseguire una copia di backup di tutti i dati che non siano stati rimossi o cancellati. Ti preghiamo di notare che, a seconda del tipo di intervento che sarà effettuato sui Prodotti, i dati archiviati nella memoria dell'hardware potrebbero essere eliminati e potrebbe non essere possibile leggere i dati salvati sulla scheda SD o reimportarli sull'hardware dopo tali interventi. Nintendo non sarà responsabile per alcuna perdita, cancellazione o danneggiamento di dati di cui non è stato eseguito il backup, la cancellazione o la rimozione.

Ti preghiamo di non spedirci articoli o accessori che non siano parte integrante del Prodotto (ad esempio, schede SD, pellicole protettive, coperture protettive, adesivi, ecc.). Nintendo declina ogni responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento di tali articoli o accessori.

Art. 5 - Ricevimento del Prodotto da parte nostra

Una volta ricevuto il tuo Prodotto, lo valuteremo e determineremo se sia possibile/necessaria o meno una riparazione o sostituzione del Prodotto e se il medesimo sia coperto dalla tua Garanzia Nintendo.

Qualora il tuo Prodotto risulti non coperto dalla Garanzia Nintendo, ti invieremo il nostro preventivo per la riparazione o sostituzione del Prodotto secondo quanto indicato al precedente Art. 3. Il pagamento degli importi indicati nel preventivo dovrà essere effettuato entro i termini e con le modalità individuati nel preventivo stesso. Qualora non intendessi accettare il preventivo, ti restituirò il Prodotto senza alcun intervento e senza costi all'indirizzo di consegna da te fornito al momento della richiesta dei Servizi. Se non riceveremo tue notizie entro 10 giorni lavorativi dall'invio del preventivo, lo stesso si considererà non accettato.

Qualora il tuo Prodotto ci venisse restituito perché la consegna non è andata a buon fine all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, cercheremo di contattarti tramite email per reperire un indirizzo di consegna alternativo. Se non fornisci un indirizzo alternativo al quale il tuo Prodotto possa essere consegnato o non ci contatti per organizzare la riconsegna entro 3 (tre) mesi dal primo tentativo di consegna, ti informeremo tramite email che il tuo Prodotto sarà considerato e trattato quale bene abbandonato. Nintendo avrà diritto di addebitarti lo stoccaggio e qualsiasi ulteriore costo di consegna sostenuto a causa dell'impossibilità di consegnarti il Prodotto presso l'indirizzo originariamente da te fornito al momento della richiesta dei Servizi

Art. 6 - Prezzo e pagamento, sospensione del Servizio

Qualora il tuo Prodotto sia coperto da Garanzia Nintendo, non dovrai sostenere alcun costo per l'esecuzione dei Servizi.

Qualora il tuo Prodotto non sia coperto da Garanzia Nintendo, le tariffe applicate per l'esecuzione dei Servizi, come indicate nel preventivo di cui al precedente Art. 3, saranno comprensive dei costi di gestione (amministrazione e costi di trasporto in uscita), costo del lavoro e costo dei pezzi di ricambio. Tutte le tariffe saranno in Euro e comprensive di IVA.

Saranno accettati pagamenti effettuati tramite bancomat o carta di credito o bonifico bancario.

Se, per qualsiasi motivo, il pagamento venisse rifiutato dopo che avremo intrapreso la riparazione o sostituzione del Prodotto, avremo la facoltà di sospendere l'esecuzione delle prestazioni sino a integrale pagamento delle relative tariffe nonché di esercitare ogni più opportuna azione al fine di ottenere la corresponsione di quanto dovuto, con aggravio di spese ed oneri a tuo carico.

Art. 7 - Riparazione/sostituzione del Prodotto e consegna del Prodotto riparato/sostituito

Entro 10 giorni lavorativi dall'inizio dei Servizi, completeremo la riparazione o sostituzione del Prodotto e il medesimo sarà, quindi, pronto per esserti rispedito. Nell'improbabile caso di eventuali ritardi nell'esecuzione dei Servizi, ti contatteremo il prima possibile, via email all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, per informarti di tale ritardo. Qualora il ritardo sia considerevole, potrai contattarci per risolvere il contratto di fornitura dei Servizi, ottenendo la restituzione del Prodotto e ricevendo un rimborso per tutti i Servizi che hai pagato ma non ricevuto.

Consegneremo i Prodotti riparati all'indirizzo di consegna da te fornito al momento della richiesta dei Servizi. Ti contatteremo via email per informarti che il Prodotto riparato/sostituito è stato spedito. Se il Prodotto ci viene restituito perché non è stato possibile effettuare la consegna all'indirizzo indicato, cercheremo di contattarti, tramite l'indirizzo email da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, per reperire un indirizzo di consegna alternativo. Se non fornisci un indirizzo alternativo al quale il tuo Prodotto possa essere consegnato entro 3 (tre) mesi dal primo tentativo di consegna, ti informeremo, tramite email all'indirizzo da te fornito al momento della richiesta dei Servizi, che il tuo Prodotto sarà considerato e trattato quale bene abbandonato.

Nintendo avrà diritto di addebitarti lo stoccaggio e qualsiasi ulteriore costo di consegna sostenuto a causa dell'impossibilità di consegnarti il Prodotto presso l'indirizzo originariamente da te fornito al momento della richiesta dei Servizi.

Nell'improbabile eventualità che tu non riceva il tuo Prodotto entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'email di conferma della spedizione o che il Prodotto sia danneggiato durante la spedizione, ti preghiamo di contattarci immediatamente.

Art. 8 - Parti di ricambio e prodotti ricondizionati

Se, come parte dei Servizi, sostituiremo qualsiasi parte dei tuoi Prodotti, smaltiremo in modo sicuro i pezzi sostituiti in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili.

Qualora sia necessaria la sostituzione dei Prodotti, il cambio di prodotto potrà essere effettuato con un prodotto nuovo o un prodotto ricondizionato, a insindacabile giudizio del team tecnico, in funzione del tipo di malfunzionamento e delle scorte disponibili. I prodotti Nintendo ricondizionati sono trattati secondo uno standard rigorosamente elevato e contengono parti nuove e parti recuperate che sono state testate e sono idonee al corretto funzionamento.

Art. 9 - Diritto di recesso

Se per qualsiasi motivo cambi idea e desideri recedere dal contratto di fornitura dei Servizi, informaci della tua volontà di recedere contattando la Linea di Supporto o compilando il modulo di recesso e inviandolo via e-mail a info@nintendo.it.

Il recesso deve essere in ogni caso esercitato tramite comunicazione inviataci entro 14 giorni dalla conclusione del contratto di fornitura dei Servizi, secondo quanto previsto al precedente Art. 3. Ti preghiamo tuttavia di notare che, una volta che i Servizi sono già stati completati, non sarà più possibile cambiare idea e recedere dal contratto di fornitura dei Servizi, anche se il periodo di 14 giorni è ancora in corso. Se recedi dal contratto di fornitura dei Servizi una volta che gli stessi sono già stati avviati, ti verrà richiesto il pagamento dei Servizi eseguiti fino al momento in cui ci hai comunicato il tuo recesso. La restituzione del Prodotto sarà subordinata all'esecuzione di tale pagamento. Il Prodotto sarà restituito secondo la procedura di cui al precedente Art. 7.

Art. 10 - Garanzia Nintendo

Tutti i Prodotti riparati/sostituiti beneficeranno della Garanzia Nintendo standard per un periodo di 24 mesi dalla data in cui il Prodotto ti viene restituito, come indicato dalla lettera che accompagna il Prodotto restituito. Assicurati di conservare accuratamente questa lettera poiché dovrà essere presentata insieme alla prova d'acquisto originaria del Prodotto per qualsiasi successiva richiesta di Servizi ai sensi della Garanzia Nintendo.

Ai fini di quanto precede, precisiamo che per "Prodotto" si intende qualsiasi prodotto Nintendo, o parte di esso, che sia stato riparato o sostituito nell'ambito dei Servizi. Ad esempio, se hai acquistato un Nintendo Switch che include una docking station e controller Joy-Con e ripariamo o sostituiamo la tua docking station, la Garanzia Nintendo valida per 24 mesi dalla restituzione del Prodotto si applicherà solo alla docking station e non agli altri articoli che hai acquistato.

Ulteriori informazioni sulla Garanzia Nintendo standard Nintendo sono disponibili nella relativa pagina del prodotto al seguente link: [Garanzia](#)

Art. 11 - Prodotti non riparabili/sostituibili

Non sono in ogni caso riparabili/sostituibili nell'ambito dei Servizi:

- a) Prodotti che siano stati bagnati o che presentino segni di umidità;
- b) Prodotti che presentino danni a più componenti nello stesso momento, per i quali la riparazione/sostituzione risulterebbe eccessivamente onerosa;
- c) Prodotti che presentino componenti essenziali non originali o che siano stati manipolati o modificati in modo tale da compromettere il funzionamento originale del prodotto.

In tutti questi casi il Prodotto verrà considerato non riparabile e ti verrà restituito secondo la procedura di cui al precedente Art. 7.

Art. 12 - AVVISI IMPORTANTI

Nel caso in cui non si proceda alla riparazione/sostituzione del Prodotto, non vi saranno interventi sul medesimo da parte di Nintendo. Potrebbe tuttavia capitare che il Prodotto, una volta restituito, non sia esattamente identico a quello che ci hai spedito. A tale riguardo, ti preghiamo di tenere presente che ci sono alcuni difetti che possono evolvere nel tempo, per cui, al momento della restituzione del Prodotto, il suo aspetto e/o funzionamento potrebbe non essere come prima della spedizione. Questo può verificarsi in console con schermi rotti, prodotti bagnati, danni fisici a pulsanti, cerniere... ecc.). Inviando il Prodotto a Nintendo, accetti e riconosci che Nintendo non sarà responsabile in relazione a modifiche/cambiamenti del Prodotto derivanti o comunque connessi all'evoluzione di difetti preesistenti o comunque non imputabili a Nintendo.

Nel caso in cui si proceda alla riparazione/sostituzione del Prodotto, Nintendo dispone dei mezzi necessari per trasferire i tuoi dati al Prodotto riparato/sostituito, in modo che tu non perda i tuoi giochi preinstallati o i programmi associati al tuo account. Tuttavia, per quanto riguarda i dati memorizzati nella console stessa (dati di salvataggio, schermate, video...), a volte, a causa della natura del guasto della tua console, è possibile che questi dati NON POSSANO essere recuperati. Inviando il Prodotto a Nintendo, accetti e

riconosci che Nintendo non sarà responsabile per eventuali perdite, cancellazioni o danneggiamenti dei dati memorizzati sulla console.

Art. 13 - Limitazione della nostra responsabilità nei tuoi confronti

Salvo che nel caso di dolo o colpa grave oppure di violazione di norme inderogabili di legge, incluse in particolare le norme a tutela dei consumatori, (i) Nintendo non sarà responsabile per eventuali danni che tu abbia subito in conseguenza o comunque in connessione alla richiesta e/o all'esecuzione dei Servizi; e (ii) ogni eventuale responsabilità che dovesse comunque essere accertata in capo a Nintendo in relazione ai Servizi non potrà mai eccedere l'importo massimo di Euro 300.

Nintendo non sarà inoltre responsabile nei tuoi confronti nel caso in cui l'inadempimento o il ritardo di Nintendo nell'esecuzione delle obbligazioni a suo carico sia in tutto o in parte conseguenza di azioni o omissioni poste in essere da te, da tuoi ausiliari o comunque da persone che agiscono sotto il tuo controllo (ivi incluso, a titolo puramente esemplificativo, la mancata esecuzione del backup dei dati presenti sul Prodotto prima di spedircelo per la riparazione/sostituzione) oppure sia stato determinato da eventi imprevedibili al di fuori del suo ragionevole controllo.

Precisiamo che Nintendo fornisce solo prodotti per uso domestico e privato. Nintendo non sarà pertanto responsabile per eventuali danni o perdite relativi a qualsiasi tua attività imprenditoriale, commerciale, professionale o lavorativa, ivi inclusi (a titolo puramente esemplificativo) perdita di dati, perdita di profitti, danni o perdite derivanti da sospensione o interruzione dell'attività.

Art. 14 – Trattamento di tuoi dati personali

Quando richiedi i Servizi, fornisci tuoi dati personali che dovremo utilizzare ai fini dell'esecuzione dei Servizi stessi. Tratteremo i tuoi dati personali in conformità con la nostra [Informativa sulla Privacy](#).

Art. 15 – Legge applicabile e foro competente

I presenti Termini sono regolati dalla legge italiana.

Qualsiasi controversia relativa ai presenti Termini è di competenza esclusiva del Tribunale di Milano, fatti salvi i diritti dei consumatori di adire il foro del loro luogo di residenza o domicilio. Il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore è quello competente sulle controversie che coinvolgono i consumatori.

Art. 16 – Risoluzione delle controversie online

Attualmente Nintendo non partecipa alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie accessibile tramite la Piattaforma per la Risoluzione delle Controversie Online messa a disposizione dalla Commissione Europea.

Art. 17 – Modifiche ai presenti Termini

Nintendo si riserva il diritto di modificare e aggiornare questi Termini: ti consigliamo di visitare regolarmente questa pagina per tenerti informato sui termini e le condizioni in vigore. Tuttavia, i termini e le condizioni che si applicheranno al contratto di fornitura di Servizi tra te e Nintendo saranno quelli in vigore al momento presentazione della tua richiesta di Servizi.

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, dichiari espressamente di aver letto, compreso ed accettato i seguenti articoli dei Termini: 4 (Spedizione del Prodotto), 6 (Prezzo e pagamento, sospensione del Servizio), 9 (Diritto di recesso), 12 (AVVISI IMPORTANTI), 13 (Limitazione della nostra responsabilità nei tuoi confronti), 15 (Legge applicabile e foro competente).