



GARANZIA CONVENZIONALE SIGARETTE ELETTRONICHE KIWI

Questo documento è la nostra Dichiarazione di Garanzia Convenzionale e rappresenta il nostro impegno nei tuoi confronti qualora uno dei prodotti coperti da questa garanzia presenti un difetto di durabilità.

Questo documento contiene anche tutte le informazioni necessarie ed utili ad ottenere assistenza o presentare un reclamo.

Questa Dichiarazione di Garanzia Convenzionale è volontaria ed è competenza nostra come produttori, mentre la Garanzia Legale è obbligatoria e te la deve dare chi ti ha venduto un nostro prodotto. La Garanzia Legale è un tuo diritto, indipendentemente dalla presenza di questa Garanzia Convenzionale. Sei libero, perciò, di scegliere di quale garanzia servirti.

Tu disponi gratuitamente dei rimedi previsti dalla legge nei confronti del venditore e tali rimedi non sono in alcun modo pregiudicati dalla presente Garanzia Convenzionale. Sei quindi libero di scegliere se avvalerti dei rimedi previsti dalla legge nei confronti del venditore, oppure della presente Garanzia Convenzionale, alle condizioni di seguito indicate.

Questa Dichiarazione di Garanzia Convenzionale è valida dalla data di pubblicazione (24 luglio 2026) che è avvenuta in formato PDF non modificabile sia sul nostro sito [\[https://www.kiwivapor.com/it/devices/index/index/\]](https://www.kiwivapor.com/it/devices/index/index/), sia sul sito [Garanteasy \(https://it.garanteasy.com/garanzia/kiwi/\)](https://it.garanteasy.com/garanzia/kiwi/).

DURABILITA'

La durabilità di un prodotto è la capacità del prodotto stesso di mantenere nel tempo le sue specifiche funzioni e prestazioni per il ciclo di vita previsto, attraverso un uso normale.

È considerato un difetto di durabilità qualsiasi difetto di fabbricazione del prodotto che ne pregiudica il corretto funzionamento e le sue prestazioni nel tempo.

PRODOTTI COPERTI DA GARANZIA

Questa Garanzia Convenzionale si applica alle sigarette elettroniche nuove a marchio KIWI (d'ora in poi "**prodotto o prodotti**"), relativamente ai seguenti tre modelli: KIWI 1, KIWI 2 e Spark 2 Pro.

I prodotti coperti da questa Garanzia Convenzionale sono stati progettati per garantire prestazioni ottimali per una durata attesa indicata nelle rispettive specifiche tecniche che troverai pubblicate nel nostro sito: <https://care.kiwivapor.com/> e che descrivono le modalità d'uso corrette e ne stabiliscono la relativa durata attesa, per un uso normale. La durata effettiva, perciò, può variare in base alla frequenza d'uso, ai metodi di ricarica e alle condizioni ambientali.

Questa Garanzia Convenzionale è valida esclusivamente per i nostri prodotti acquistati e consegnati in Italia. In particolare, si applica solo ai prodotti acquistati direttamente presso il nostro e-commerce, oppure un negozio di nostra proprietà, da un negozio partner con insegna KIWI, oppure ancora, presso uno dei nostri rivenditori autorizzati.

Questa Garanzia Convenzionale si applica esclusivamente ai prodotti acquistati dopo la pubblicazione di questa dichiarazione.

ATTIVAZIONE

Questa Garanzia Convenzionale si attiva esclusivamente registrando il prodotto entro 90 giorni dalla data di acquisto. Per registrare il prodotto e quindi attivare la Garanzia convenzionale dovrai seguire le istruzioni presenti sul nostro sito <https://www.kiwivapor.com/it/devices/index/index/> alla voce di

menu "registra il dispositivo" fornendoci i dati minimi per gestire le eventuali richieste come indicati nel capitolo ASSISTENZA:

- il tuo nome e cognome;
- il tuo numero di telefono;
- la tua e-mail;
- l'indirizzo di residenza o domicilio;
- modello del prodotto;
- numero di serie del prodotto;

A prescindere dalla data di attivazione (qualora essa sia stata effettuata nei termini previsti) la data di avvio della copertura è quella dell'acquisto del prodotto.

La mancata registrazione entro il termine indicato incide esclusivamente sulla possibilità di fruire della presente Garanzia Convenzionale e non pregiudica in alcun modo i diritti che ti spettano per legge nei confronti del venditore.(Garanzia Legale).

DURATA

Questa Garanzia Convenzionale inizia alla data d'acquisto del prodotto (se attivata entro 90 giorni) e a tal fine, farà fede la data di emissione del documento d'acquisto (scontrino o fattura).

Questa Garanzia Convenzionale ha una durata diversa a seconda della tipologia di prodotto. Per i modelli KIWI 1 o KIWI 2 ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi dall'acquisto mentre per il modello Spark 2 Pro ha una durata di 12 (dodici) mesi dall'acquisto.

Per la batteria dei modelli KIWI 1, KIWI 2 e Spark 2 Pro questa Garanzia Convenzionale ha una durata di (sei) mesi dall'acquisto.

Per far valere la presente garanzia convenzionale il difetto deve essere segnalato entro 60 (sessanta) giorni dalla scoperta e, comunque, entro il periodo di durata della presente garanzia convenzionale.

Questa Garanzia Convenzionale continua a decorrere dalla data di acquisto iniziale anche in caso di sostituzione del prodotto che presenti un difetto, con uno nuovo.

Questa Garanzia Convenzionale si riferisce esclusivamente a difetti di durabilità e comunque di fabbricazione o conformità.

LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

Puoi beneficiare di questa Garanzia Convenzionale solo se sei un Consumatore ed hai acquistato un nostro prodotto in Italia per uso personale da noi o presso un rivenditore ed hai attivato la garanzia a tuo nome.

Questa Garanzia Convenzionale si applica al prodotto completo ad esclusione dei materiali di consumo presenti nella confezione come ad esempio: filtrino, pod, resistenza.

Non sono coperti da questa Garanzia Convenzionale i difetti dovuti a danni accidentali, manomissioni o usura, come meglio specificato in seguito.

Nei seguenti casi non si applica e conseguentemente decade il diritto a questa Garanzia Convenzionale:

- Uso improprio o non conforme alle istruzioni presenti nella confezione; ad esempio, in ambienti troppo umidi o condizioni estreme.
- Danni accidentali causati da cadute, urti, schiacciamenti o altri impatti.

- Manomissione o alterazione del dispositivo, ad esempio qualsiasi intervento volto a manomettere, alterare o bypassare i sistemi di sicurezza del dispositivo (compresa la rimozione dei sigilli).
- Riparazioni o modifiche non autorizzate; ad esempio, l'apertura del dispositivo, la sua modifica o la riparazione effettuata da personale non autorizzato, comporta la perdita di questa Garanzia Convenzionale.
- Utilizzo di accessori o liquidi non conformi alle specifiche tecniche come anche l'uso di ricambi non originali (Link agli accessori e ricambi originali: <https://www.kiwivapor.com/it/prodotti/accessori.html>) comporta la perdita di questa Garanzia Convenzionale.
- Malfunzionamenti provocati da eccesso di usura (uso intensivo) del dispositivo.
- Quando il dispositivo è giunto al termine della sua vita utile, secondo le indicazioni della Scheda tecnica di prodotto.
- Danni causati da fattori ambientali esterni; ad esempio, eventi come infiltrazioni d'acqua, incendi, fulmini, allagamenti, temperature estreme o altri fenomeni naturali.
- Contatto con agenti esterni; ad esempio, l'utilizzo di prodotti e trattamenti chimici (sia intenzionali che non) per personalizzare il prodotto, che provocando scolorimento, usura, macchie o altre alterazioni estetiche, comporta la perdita di questa Garanzia Convenzionale.
- Esposizione a temperature eccessive; ad esempio, l'esposizione prolungata al sole o il mantenimento del dispositivo all'interno di ambienti chiusi e non arieggiati.
- Mancata manutenzione come previste dalle procedure indicate nelle istruzioni può compromettere il corretto funzionamento del dispositivo con conseguente perdita di questa Garanzia Convenzionale.
- Il prodotto risulti funzionare correttamente.
- Mancanza di prova d'acquisto valida; ovvero ad esempio, che non sia emessa in Italia da un rivenditore.
- Prodotto che sia stato acquistato o consegnato fuori dall'Italia.
- Mancata comunicazione dei dati richiesti per attivare l'assistenza.
- Mancata riconsegna del prodotto difettoso completo di tutte le componenti e della confezione originale. Se il prodotto fa parte di uno Starter Kit (es. Pen + Powerbank), è necessario fornire entrambe le componenti.
- Mancato ritiro del prodotto sostitutivo ovvero nel caso in cui il destinatario rifiuti, per un massimo di 2 (due) volte, di ritirare il pacco con il prodotto sostitutivo all'arrivo nella destinazione indicata.
- Numero seriale mancante, alterato, illeggibile o non corrispondente agli elementi identificativi risultanti dalla documentazione di acquisto o di registrazione, salvo prova contraria da parte tua.

ASSISTENZA

La Società garante e responsabile di questa Garanzia Convenzionale è VAPOUR INTERNATIONAL d.o.o., Digitronska ulica 2, 52460 Buje, Croatia, VAT ID: HR12135052940.

Per richiedere assistenza in caso di difetto puoi rivolgerti ad un nostro centro assistenza autorizzato (a questo link puoi rintracciare quello più vicino a te <https://www.kiwivapor.com/it/klocator/index/index>); oppure puoi rivolgerti direttamente a noi usando i contatti presenti sul nostro sito (<https://www.kiwivapor.com/it/contact>).

Per ottenere la nostra assistenza dovrai comunicarci i seguenti dati, che saranno trattati solo al fine di gestire la tua richiesta di assistenza:

- il tuo nome e cognome;
- il tuo numero di telefono;
- la tua e-mail;



- l'indirizzo del luogo presso il quale ritirare e/o riconsegnare il prodotto;
- modello del prodotto;
- numero di serie del prodotto (per i prodotti che lo hanno ad esempio KIWI 1 e KIWI2);
- data di acquisto;
- dati del rivenditore (ragione sociale e indirizzo del punto vendita);
- Quanto hai scoperto il difetto per la prima volta;
- descrizione del tipo di difetto (es. non si accende, perdita di liquido, durata della batteria anomala, surriscaldamento, ecc.);
- In quali circostanze si manifesta il difetto: (ad esempio: ""ho notato il difetto dopo aver cambiato la resistenza"", ecc.);
- foto e/o video che documentino il difetto;
- descrizione dei tentativi di risoluzione effettuati, come "la pulizia del dispositivo" e "il cambio di resistenza."

Per ottenere l'applicazione di questa Garanzia Convenzionale devi farci avere il documento d'acquisto (scontrino o fattura) in originale o copia leggibile dello stesso.

Per ottenere l'applicazione di questa Garanzia Convenzionale devi consegnare il prodotto difettoso nella sua confezione originale completo di tutte le componenti; in particolare, se il prodotto fa parte di uno Starter Kit (es. Pen + Powerbank), devi consegnare entrambe le componenti.

RIMEDI

L'unico rimedio previsto in caso di difetti coperti da questa Garanzia Convenzionale è la sostituzione del prodotto difettoso con un prodotto uguale nuovo. Qualora non fosse disponibile lo stesso identico prodotto la sostituzione avverrà mediante un prodotto simile di valore comparabile, o superiore.

La sostituzione del prodotto con un difetto coperto dalla presente Garanzia Convenzionale è effettuata senza spese a tuo carico, inclusi i costi di ritiro o spedizione del prodotto difettoso e di invio del prodotto sostitutivo.

Qualora, all'esito della verifica tecnica, il difetto segnalato non risulti coperto dalla presente Garanzia Convenzionale, ti informeremo dell'esito e degli eventuali costi applicabili (relativi alla consegna, riconsegna ed eventuale sostituzione) prima di procedere a qualunque attività ulteriore.

Tutti i prodotti da noi ritirati, perché non più funzionanti e non riparabili, vengono smaltiti da noi rispettando le normative vigenti per i rifiuti elettronici (RAEE).

Recandoti personalmente presso i nostri centri assistenza e nel caso tu ne abbia diritto, la sostituzione è immediata salvo non sia disponibile in loco il prodotto sostitutivo. Qualora decidessi di spedirci il prodotto difettoso invece di consegnarlo in un centro assistenza è nostra prassi spedire il prodotto sostitutivo entro 72 ore lavorative dall'accertamento del difetto in garanzia. Comunque, entro un termine massimo complessivo di 30 giorni solari dal momento in cui ci avrai fatto pervenire il prodotto difettoso.

RECLAMI

Puoi presentare un Reclamo relativo alla gestione di questa Garanzia Convenzionale, tramite il servizio "RECLAMA" di [Garanteasy](https://app.garanteasy.com/reclama/kiwi) (Società di servizi specializzata nella gestione delle garanzie) che puoi trovare sul loro sito a questo link: <https://app.garanteasy.com/reclama/kiwi>.

Gli esperti di Garanteasy analizzeranno il tuo caso per valutarne l'ammissibilità secondo la presente Dichiarazione e una volta verificata questa condizione, lo trasmetteranno direttamente al Garante, per la risoluzione.

TRATTAMENTO DATI

Tratteremo i tuoi dati minimi (Vedi paragrafo ASSISTENZA) esclusivamente per attribuire correttamente a te il diritto alla garanzia e per la gestione dell'intervento e lo faremo secondo le prescrizioni del Reg. EU 679/2016, GDPR e della sua Norma nazionale di recepimento, D.lgs 101/2018. Nella nostra Informativa Privacy pubblicata sul sito troverai tutte le informazioni necessarie per far valere i tuoi diritti (<https://www.kiwivapor.com/it/informativa-sulla-privacy>).

FORO COMPETENTE

Il Foro di competenza per ogni contenzioso che non si possa risolvere in via extragiudiziale è il foro della località di residenza o domicilio in Italia del cliente consumatore.

DISCLAIMER

La presente Dichiarazione di Garanzia Convenzionale è stata personalizzata dall'Ufficio Legale di [Garanteasy](#) che ha operato su incarico di Vapour International d.o.o. e sulla base delle richieste e delle informazioni da essa fornite, rispettando tutta la Normativa in vigore e la propria esperienza nel settore, al fine di ottenere una Informativa il più possibile completa, rispettando le indicazioni del Management di Vapour International d.o.o., che ne ha la piena responsabilità.

24 luglio 2026

