

Servizi Integrativi Serena

Lavaggio 6



Il prodotto che hai acquistato gode della "GARANZIA LEGALE", ovvero una tutela verso i difetti di conformità del bene già esistenti, che ti permette di ottenere a seconda dei casi, assistenza tecnica gratuita, la sostituzione del prodotto, una riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto (per approfondimenti ti invitiamo a consultare il Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005, agli artt. 128 e ss.).

E' però importante sottolineare che la garanzia legale non sempre ha la medesima durata. Infatti, il Codice del Consumo la determina in 24 mesi per il "cliente consumatore", ovvero "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale", mentre la limita a 12 mesi per chi opera con partita IVA e richiede quindi l'emissione di fattura all'acquisto: in entrambi i casi, per tutta la durata della garanzia legale, ti potrai rivolgere al punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, che rimarrà obbligato "a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi e difetti che la rendono inadatta all'uso a cui è destinata o ne diminuiscono in modo apprezzabile il valore"(Cod. Civ. art. 1490).

Il servizio integrativo Serena che hai acquistato ti assicura una assistenza aggiuntiva rispetto a quanto sopra. Vediamo insieme nel dettaglio come funziona.

1. CHI PRESTA IL PROGRAMMA SERENA

Il **PROGRAMMA SERENA** ti viene fornito da EURONICS ITALIA SPA, Via Montefeltro n. 6/A, 20156 Milano (anche EURONICS) Codice Fiscale e Partita Iva 13337170156.

2. A QUALI PRODOTTI E' ABBINABILE IL CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6

Il **CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6** ha per oggetto i prodotti facenti parte della categoria dei grandi elettrodomestici destinati al lavaggio ed asciugatura di indumenti e biancheria quali lavatrici, lavasciuga ed asciugatrici ed apparecchi elettrodomestici a funzionamento automatico per il lavaggio e l'asciugatura delle stoviglie alle modalità di seguito riportate.

3. AMBITI DI INTERVENTO DEL CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6

Il **CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6** offre:

- la riparazione del prodotto con addebito al programma Serena (entro i limiti di valore del prodotto acquistato);
- laddove non fosse possibile il pagamento diretto da parte di Serena (es., centro assistenza non convenzionato), il rimborso di quanto avrai dovuto anticipare per la riparazione;
- in caso di irreparabilità del prodotto, per mancanza di parti di ricambio oppure per intervento eccessivamente oneroso, ti verrà consegnato un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita e sul sito internet del venditore del prodotto.

La validità del Certificato SERENA LAVAGGIO 6 parte dal giorno dell'acquisto e termina dopo 72 mesi, mentre le prestazioni seguenti sono garantite per un periodo fino a 72 mesi (a seconda del caso) a partire dal giorno della consegna compreso, che quindi è conteggiato come primo giorno di operatività del Certificato:

A - dalla consegna del prodotto, quindi anche nei 24 mesi in cui risulta operante la garanzia legale, e per tutto il periodo di validità: la riparazione del prodotto resasi necessaria per danni provocati da fulmine ed altri fenomeni elettrici (non coperti quindi dalla suddetta garanzia legale, che interviene solo per difetti di conformità);

B - dallo scadere del periodo di garanzia legale e sino al termine del periodo di operatività: la riparazione del prodotto resasi necessaria per l'esistenza di un difetto di conformità del prodotto sopravvenuto dopo la scadenza della garanzia legale (quindi oltre i 24 mesi dall'acquisto);

Se ti accorgi che il prodotto da te acquistato presenta un danno, vizio o difetto, ma ce lo comunichi quando il periodo di validità di questo Certificato è già scaduto (ovvero oltre i 72 mesi dall'acquisto), purtroppo non saremo in grado di aprire la pratica di assistenza con il programma Serena e la riparazione del prodotto, qualora tu la richiedi comunque, avverrà a tuo carico.

Ricordati che il Certificato SERENA LAVAGGIO 6 è valido per il solo prodotto cui è abbinato (a meno che questo non venga sostituito dal fornitore durante il periodo di garanzia legale, ed in tal caso, dovrai comunicarci i dati del nuovo prodotto che andremo a sostituire nel Certificato, che rimarrà così valido sino a scadenza) e puoi richiederne l'intervento solo se ne sei l'intestatario (ovvero il Cliente), il soggetto beneficiario indicato dal Cliente in fase di acquisto, l'erede per caso di successione oppure se lo ricevi quale dono di nozze.

I diritti da esso derivanti non sono trasferibili ad altri in alcun caso.

4. IL CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6 E' VALIDO SOLO IN ITALIA O ANCHE ALL'ESTERO?

Il **Certificato SERENA LAVAGGIO 6** è valido ed efficace per interventi da effettuarsi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano. Non è quindi operativo altrove.

5. PRODOTTI ESCLUSI

Ogni prodotto che non appartenga alla categoria grandi elettrodomestici destinati al lavaggio ed asciugatura di indumenti e biancheria ed apparecchi elettrodomestici a funzionamento automatico per il lavaggio e l'asciugatura delle stoviglie non potrà avvalersi della operatività di questo servizio. Inoltre, sono esclusi anche:

- i prodotti che siano o siano stati oggetto di un richiamo da parte del produttore o del distributore per difetti dichiarati od epidemici;
- i prodotti acquistati come usati o rigenerati

6. COSA E' ESCLUSO DALLA OPERATIVITA' DI SERENA LAVAGGIO 6

Il Certificato SERENA LAVAGGIO 6 interviene in caso il tuo prodotto presenti un danno, vizio o difetto che ne impediscano il normale e corretto funzionamento (laddove non operante la garanzia legale). Tuttavia, ci sono anche altri casi in cui Serena non è utilizzabile, vediamo nel dettaglio:

- il vizio o difetto presentati dal prodotto rientrino nelle ipotesi in garanzia del produttore, ovvero si trovino ancora in periodo di garanzia legale;
- il danno sia causato da qualsiasi agente esterno al prodotto diverso dagli eventi accidentali elencati al punto 3, lett. A che precede; tra le esclusioni, solo per fatti un esempio, sono i danni dovuti a urto, a bagnamento di acqua e altri liquidi, i danni estetici quali graffi, ammaccature, bruciate e simili;
- il danno o vizio o difetto comportino la riparazione o la sostituzione di parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione (ad esempio, parti in gomma, cinghie, maniglie, manicotti, filtri, guarnizioni, lampade, resistenze, cardini, ecc.);
- il danno o vizio o difetto siano causati da o consistano in deperimento, logoramento, corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso, la manutenzione e la riparazione indicati dal produttore o distributore del prodotto;
- il danno o vizio o difetto siano causati dall'uso di accessori non approvati dal produttore (non originali, ad esempio);
- il danno o vizio o difetto siano originariamente esclusi dalla garanzia prevista dal produttore, fatti salvi gli eventi indicati al punto 3, lett. A;
- il danno o vizio o difetto siano causati da uso improprio e/o non domestico del prodotto (ad esempio, prodotto acquistato da cliente "privato" ma utilizzato in situazione "professionale");
- il prodotto oggetto del Certificato sia stato permutato con un altro a fronte del pagamento di un importo;
- la riparazione abbia comportato il danneggiamento o la perdita, totale o parziale, di dati e programmi, ecc... contenuti all'interno del prodotto.

7. LIMITI DEL RIMBORSO

Il **CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6** dà diritto alla riparazione del prodotto come risultante dalla relativa scheda tecnica emessa dal Centro Assistenza Tecnica (CAT) incaricato da Serena. A tuo carico non vi sono né costi, né oneri e, per l'intera sua durata, avrai diritto ad un numero di riparazioni illimitato per un costo massimo pari al 100% del prezzo di acquisto del prodotto. L'importo a tua disposizione, quindi, partirà da quanto da te versato all'atto dell'acquisto, che verrà però decurtato del valore di ogni intervento di riparazione dovesse rendersi necessario durante il periodo di validità del Certificato. Quando tale importo si esaurisce, l'eventuale valore residuo della riparazione resta a tuo carico e l'intervento di Serena termina.

8. COSA SUCCEDDE SE IL PRODOTTO NON SI PUO' RIPARARE

Qualora il CAT incaricato della riparazione del prodotto non fosse in grado di provvederti (ad insindacabile giudizio di SERENA) per le più svariate cause (indisponibilità parti di ricambio da parte del fornitore, importo della riparazione troppo oneroso, ecc...), sarai rimborsato tramite un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita del venditore del prodotto, che avrà un valore calcolato come segue:

- 75% del prezzo di acquisto del prodotto, in caso di danno causato da fenomeni elettrici come previsto al punto 3, lett. A avvenuto e comunicato a SERENA nel corso del primo e secondo anno dalla consegna;
- 60% del prezzo di acquisto del prodotto, in caso di danno causato da fenomeni elettrici come previsto al punto 3, lett. A o in caso di danni, vizi o difetti come previsto al punto 3, lett. B, avvenuti e comunicati a SERENA nel corso del terzo e quarto anno dalla consegna;
- 50% del prezzo di acquisto del prodotto, in caso di danno causato da fenomeni elettrici come previsto al punto 3, lett. A o in caso di danni, vizi o difetti come previsto al punto 3, lett. B, avvenuti e comunicati a SERENA nel corso del quinto e sesto anno dalla consegna.

La percentuale come sopra indicata sarà quindi applicata al prezzo da te pagato per il prodotto irreparabile, cui sarà però detratto il costo di eventuali riparazioni che si sono rese necessarie in precedenza.

A seguito del rimborso, la validità del Certificato SERENA LAVAGGIO 6 cesserà ed il prodotto non riparabile verrà trattenuto da SERENA. Di conseguenza, dovrai rinunciare ad ogni titolarità, possesso, detenzione o pretesa sullo stesso.

9. ATTIVAZIONE DEL CERTIFICATO SERENA LAVAGGIO 6

Il Certificato SERENA LAVAGGIO 6 si attiva immediatamente al momento dell'acquisto del prodotto attraverso il suo inserimento in formato digitale e con l'accettazione delle condizioni generali attraverso codice OTP o procedura guidata in caso di acquisto on line.

E' altresì valido anche nel caso in cui venga acquistato in un momento successivo all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce, ma comunque entro e non oltre il 60° giorno dall'acquisto del prodotto stesso. In questo secondo caso, la tutela per gli eventuali danni da fenomeno elettrico previsti al punto 3, lett. A del Certificato sarà riconosciuta dal giorno successivo all' acquisto, fermo restando che le prestazioni, come già indicato in precedenza, sono valide per un periodo di 72 mesi dalla consegna del prodotto, compreso il giorno della consegna.

10. PROCEDURA DA SEGUIRE IN CASO DI DANNO

Se ti dovesse servire assistenza perché il tuo prodotto presenta un malfunzionamento o un danno, dovrai immediatamente prendere contatto con SERENA a mezzo e-mail all'indirizzo serena@sofac.it, tramite il numero telefonico dedicato **02.94.36.34**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, oppure rivolgendoti al punto vendita dove hai acquistato o quello a te più comodo, comunicando:

- numero del Certificato
- tipo, marca e modello del prodotto
- tipo di danno o vizio o difetto (se disponibile, ti verrà chiesto di fornire documentazione fotografica del prodotto danneggiato)
- eventuali altri dati ed informazioni richiesti dall'operatore Serena

SERENA ti fornirà quindi un numero di pratica e le istruzioni da seguire per la riparazione. Ti invitiamo a seguire scrupolosamente le istruzioni che ti verranno comunicate dal team Serena, onde evitare di decadere dal diritto di ricevere le prestazioni previste in tuo favore dal **Certificato SERENA LAVAGGIO 6** con conseguente chiusura della pratica. Nello specifico, la pratica di assistenza verrà chiusa senza seguito:

- a) qualora tu non fornisca la documentazione sopra indicata o comunque richiedi all'apertura della pratica entro trenta giorni dalla data di comunicazione del danno a SERENA (salvo che dimostri che il ritardo sia dovuto a causa a te non imputabile o a circostanze non prevedibili);
- b) qualora il prodotto danneggiato non venga messo a disposizione per l'intervento tecnico entro 30 giorni dall'apertura della pratica.

Nel caso il CAT segnali la irreparabilità del prodotto per le motivazioni già esposte al punto 8, SERENA ti informerà e ti comunicherà la procedura ed i termini per la consegna del buono acquisto / gift card. Nel caso in cui, così come già indicato al punto 3 ii, non fosse possibile procedere alla riparazione del prodotto con addebito del costo direttamente a carico del programma Serena, ti verrà richiesto di farti carico del costo della riparazione e successivamente, dietro presentazione della fattura relativa, il programma Serena provvederà a rimborsarti della somma anticipata per la riparazione, con i limiti previsti al precedente punto 7 in caso il costo ecceda la disponibilità del Certificato.

Per praticità ti invitiamo a conservare sempre la tua copia del Certificato SERENA LAVAGGIO 6 e lo scontrino/fattura di acquisto di prodotto e certificato, in modo da poter snellire le tempistiche necessarie per l'apertura della pratica di assistenza.

11. INFORMAZIONI

E' a tua disposizione per chiarimenti, spiegazioni e per qualsivoglia motivo dovesse rendersi necessario in relazione al servizio offerto da SERENA, il numero telefonico **02.94.36.34**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio.

Privacy

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati saranno utilizzati da Euronics Italia spa quale Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) esclusivamente per la fornitura del servizio da te richiesto. Ti invitiamo a visionare il testo integrale della informativa che è disponibile presso il venditore dove hai acquistato oppure sul sito euronics.it al seguente link <https://www.euronics.it/privacy/privacy-policy>.

Le condizioni contrattuali del Programma Serena sono consultabili nel presente certificato.

Per assistenza durante il periodo di Garanzia Legale dovrà rivolgersi direttamente al punto vendita dove è stato acquistato il prodotto.

Per informazioni di carattere generale riguardanti i Servizi Integrativi Serena, chiamare il numero 02.89.66.33.66

Per assistenza durante il periodo in cui è operativo il Servizio Integrativo Serena chiamare il numero 02.94.36.34 oppure inviare una mail a serena@sofac.it