

# ACCORDO DI SERVIZIO PER I GRANDI ELETTRODOMESTICI

**Il Codice al Consumo (D.lgs 206/2005), al cui scrupoloso rispetto formale e sostanziale si attiene il personale dei Punti Vendita, tutela e garantisce i nostri clienti nei primi 2 anni di vita del prodotto acquistato. Con il presente accordo di servizio UNIEURO propone un periodo di assistenza aggiuntiva successivo a quello coperto dalla garanzia di legge. Per qualunque necessità o chiarimento il cliente può o recarsi personalmente o rivolgersi telefonicamente ad un Punto Vendita o, a sua scelta, al Servizio Clienti RILASSATI 02 45435824. (\*)**

L'assistenza aggiuntiva dura 48 mesi, a decorrere dal termine della garanzia di legge di 24 mesi (D.lgs 206/2005) dalla data di acquisto riportata in calce ("data di acquisto") e consiste nell'offerta dei seguenti servizi:

- Assistenza telefonica sei giorni su sette (\*) per la rapida attivazione degli interventi necessari.
- Eventuale trasporto gratuito qualora la riparazione non possa essere effettuata a domicilio.
- Contatto da parte del Centro Assistenza Autorizzato entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.
- Sostituzione gratuita con un nuovo Elettrodomestico identico o almeno equivalente (funzionalità e immagine di marca) in caso di non riparabilità entro le quattro settimane dalla data di attivazione dell'intervento (data consegna al negozio o ritiro a domicilio) o in caso il prodotto, a insindacabile giudizio di UNIEURO, sia giudicato non riparabile, o la riparazione non sia conveniente. La sostituzione del prodotto danneggiato ne determina la cessione in via definitiva.
- Alcuni costruttori, per propria politica, potrebbero richiedere un contributo per l'intervento al domicilio (diritto di chiamata). In questo caso il punto vendita, dietro presentazione della fattura rilasciata dal Centro Assistenza Autorizzato, compenserà il cliente tramite buono acquisto, tranne in caso di difetto non conforme o non riscontrato ove nessun rimborso spetterà al cliente.
- Dietro presentazione del contratto e dello scontrino il cliente ha diritto a: manodopera gratuita; sostituzione ricambi gratuiti; uscita a domicilio del tecnico gratuita per i difetti e gli interventi coperti dal presente accordo di servizio. **Nessun rimborso è dovuto al cliente che non abbia mostrato copia del contratto e dello scontrino al centro assistenza o laddove non abbia riscontrato alcun difetto.**
- Speciali condizioni per il trasporto del prodotto a domicilio e per gli altri servizi offerti dal Punto Vendita.

I tempi massimi di riparazione e le altre condizioni del presente accordo non riguardano il periodo della garanzia legale.

L'assistenza aggiuntiva è valida per il solo utilizzo domestico del prodotto, esclusivamente sul territorio italiano ed è soggetta alle seguenti condizioni:

- A. Unieuro garantisce la riparazione del prodotto, dei componenti difettosi o, a discrezione dei tecnici autorizzati, si impegna a sostituire l'intero prodotto con altro identico o almeno equivalente (funzionalità e immagine di marca).
- B. Tutte le riparazioni devono essere effettuate da un Centro Assistenza Autorizzato. Pertanto, il presente accordo decadrà in caso di riparazioni effettuate da personale non autorizzato o non attivato dal nostro servizio clienti.
- C. Nessun rimborso sarà dovuto al cliente che abbia effettuato una riparazione attraverso un centro senza attivare la procedura attraverso il nostro servizio clienti.
- D. **L'ESECUZIONE DI UNA RIPARAZIONE O LA SOSTITUZIONE DEL PRODOTTO, ALLE CONDIZIONI PREVISTE DAL PRESENTE CONTRATTO, NON COMPORTA ESTENSIONE DEL PERIODO GARANTITO AL DI FUORI DI QUANTO PREVISTO DALLA LEGGE E NON SI ESTENDE ALL'EVENTUALE NUOVO PRODOTTO SOSTITUTIVO.**

La presente assistenza aggiuntiva non copre quanto segue:

1. Danni e guasti relativi agli interventi causati da dolo o colpa grave, dal cattivo utilizzo del prodotto e dalla palese inosservanza delle istruzioni della casa costruttrice per l'uso e per la manutenzione (quali ad esempio deperimento, logoramento, corrosione, ossidazione, dall'utilizzo dello stesso in combinazione con accessori o materiali non riconosciuti dalla casa costruttrice come idonei).
2. Componenti o accessori che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione o alimentazione (filtri, guarnizioni, cuscinetti, parti in plastica, altri accessori consumabili...) formazione di ruggine.
3. Danni o guasti non direttamente riconducibili a vizi di fabbricazione o causati da urti, cadute, scariche elettriche od elettrostatiche.
4. Interventi legati a lavori di pulizia, manutenzione e revisione nonché eventuali guasti a questi connessi.
5. Danni relativi a apparecchi con modello e/o numero di serie alterati, cancellati, rimossi o resi illeggibili.
6. Danni di natura puramente estetica.

Nei casi sopra riportati il diritto di chiamata ed ogni costo connesso sono a carico del cliente.

## (\*) SERVIZIO CLIENTI - RILASSATI 02 45435824

Servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00. Il costo della chiamata varia in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore. In caso di necessità, per segnalare disservizi o inoltrare lamentele, potete rivolgervi ad un punto vendita o scrivere, allegando la fotocopia dello scontrino d'acquisto e del presente accordo contenente il numero seriale del prodotto, al Servizio Clienti RILASSATI - UNIEURO - Via Piero Maroncelli, 10, 47121 Forlì(FC) C.F. e P.IVA 00876320409 - REA: FO- 177115 - Capitale sociale Euro 4.137.974,20 i.v.

Informativa (art.13 D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"). La informiamo che il trattamento dei Suoi dati personali avviene per le finalità previste dal presente accordo. I dati saranno trattati con le modalità previste e il loro conferimento è necessario per l'attivazione del servizio. I dati non verranno comunicati né diffusi. Potranno venire a conoscenza dei dati le società adibite al servizio (nominate responsabili esterni) e le sole unità di personale e organi interni al riguardo competenti. Potrà rivolgersi al Servizio Privacy presso il titolare del trattamento per verificare i Suoi dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice.

Titolare del trattamento dei dati è la UNIEURO S.p.A. con sede in Via Piero Maroncelli, 10, 47121 Forlì(FC) C.F. e P.IVA 00876320409 - REA: FO- 177115 - Capitale sociale Euro 4.137.974,20 i.v. L'elenco aggiornato dei responsabili è disponibile presso la sede della Società.