Versione 17/01/2023

Servizi Integrativi Serena

TV OLED 4

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 rendano inidonea all'uso a cui è destinata o ne diminuiscano 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 TV OLED 4

Il **CERTIFICATO SERENA TV OLED 4** ha per oggetto unicamente i TV dotati di tecnologia OLED venduti da EURONICS tramite il proprio sito euronics.it e presso ogni singolo Punto Vendita operante con il marchio EURONICS alle modalità di seguito riportate.

3. AMBITI DI INTERVENTO DEL CERTIFICATO SERENA TV OLED 4

Il **CERTIFICATO SERENA TV OLED 4** offre:

i) la riparazione del prodotto con addebito al programma Serena (entro i limiti di valore del prodotto acquistato);

ii) 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;

iii) in caso di irreparabilità del prodotto, per mancanza di parti di ricambio oppure per intervento eccessivamente oneroso, ti verrà consegnata una SERENA CARD (carta prepagata al portatore che andrà attivata entro e non oltre 30 giorni dalla sua ricezione e sarà spendibile per i successivi 12 mesi presso tutti i Punti Vendita Euronics abilitati, oppure sul sito euronics.it per un unico acquisto o per più acquisti con valore a scalare).

La validità del Certificato SERENA TV OLED 4 **parte dal giorno dell'acquisto e termina dopo 48 mesi**, mentre le prestazioni seguenti sono garantite per un periodo fino a 48 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);

C - **nei primi 24 mesi dalla consegna, durante il periodo di copertura della garanzia legale**: la riparazione del prodotto resasi necessaria per sopravvenuta impressionabilità del pannello TV e, qualora non fosse possibile la riparazione a giudizio di Euronics, sarà applicato quanto previsto al successivo punto 8 in caso di irreparabilità;

D – A **partire dal decimo giorno successivo alla consegna, durante il periodo di copertura della garanzia legale**: un solo intervento di riparazione in caso di danno da urto o caduta accidentale. Attenzione: questo intervento viene garantito solo se il servizio Serena è stato acquistato contemporaneamente al prodotto ad esso abbinato ed è quindi presente sul medesimo documento di acquisto. Anche in questo caso, qualora non fosse possibile la riparazione a giudizio di Euronics, sarà applicato quanto previsto al successivo punto 8.

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 48 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 richieda comunque, avverrà a tuo carico.
Ricordati che il Certificato SERENA TV OLED 4 è valido per il solo prodotto cui è abbinato (a meno che questo non venga sostituito dal fornitore durante il periodo di garanzia legale e, 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 TV OLED 4 E' VALIDO SOLO IN ITALIA O ANCHE ALL'ESTERO?

Il **Certificato SERENA TV OLED 4** 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 TV OLED non potrà avvalersi della operatività di questo servizio. Inoltre, sono esclusi anche:

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

6. COSA E' ESCLUSO DALLA OPERATIVITA' DI SERENA TV OLED 4

Il Certificato SERENA TV OLED 4 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, vediamoli nel dettaglio:

1. il vizio o difetto presentati dal prodotto rientrino nelle ipotesi in garanzia del produttore, ovvero si trovino ancora in periodo di garanzia legale;
2. 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 farti un esempio, sono i danni dovuti a urto (salvo un unico intervento nei primi 24 mesi come indicato al punto 3, lett. D), a bagnamento di acqua e altri liquidi, i danni estetici quali graffi, ammaccature, bruciature e simili;
3. il danno o vizio o difetto comportino la riparazione o la sostituzione di parti che, per normale usura e funzionamento, necessitino di periodica sostituzione (ad esempio, parti in gomma, maniglie, filtri, telecomandi, lampade, resistenze, batterie, cardini, alimentatori esterni, ecc.);
4. 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;
5. il danno o vizio o difetto siano causati dall'uso di accessori non approvati dal produttore (non originali, ad esempio);
6. il danno o vizio o difetto siano originariamente esclusi dalla garanzia prevista dal produttore, fatti salvi gli eventi indicati al punto 3, lett. A;
7. 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");
8. il prodotto oggetto del Certificato sia stato permutato con un altro a fronte del pagamento di un importo;
9. la riparazione abbia comportato il danneggiamento o la perdita, totale o parziale, di dati, documenti, fotografie, programmi, ecc… contenuti all'interno del prodotto.

7. LIMITI DEL RIMBORSO

Il **CERTIFICATO SERENA TV OLED 4** 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 SUCCEDE SE IL PRODOTTO NON SI PUO' RIPARARE

Qualora il CAT incaricato della riparazione del prodotto non fosse in grado di provvedervi (ad insindacabile giudizio di Euronics) per le più svariate cause (indisponibilità parti di ricambio da parte del fornitore, importo della riparazione troppo oneroso, ecc…), sarai rimborsato tramite SERENA CARD, che avrà un valore calcolato come segue:

- 90% del prezzo di acquisto del prodotto in caso di danno causato da fenomeni elettrici come previsto al punto 3, lett. A, o per l'impressionabilità del pannello TV come previsto al punto 3, lett. C o da urto o caduta accidentale come previsto al punto 3, lett. D avvenuti e comunicati ad EURONICS nel corso del primo anno dalla consegna;
- 80% del prezzo di acquisto del prodotto, in caso di danno causato da fenomeni elettrici come previsto al punto 3, lett. A, o per l'impressionabilità del pannello TV come previsto al punto 3, lett. C o da urto o caduta accidentale come previsto al punto 3, lett. D, avvenuti e comunicati ad EURONICS nel corso del secondo anno dalla consegna;
- 70% 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, insorti e comunicati ad EURONICS nel corso del terzo 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, insorti e comunicati ad EURONICS nel corso del quarto 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 TV OLED 4 cesserà ed il prodotto non riparabile verrà trattenuto da Euronics. Di conseguenza, dovrai rinunciare ad ogni titolarità, possesso, detenzione o pretesa sullo stesso.

9. ATTIVAZIONE DEL CERTIFICATO SERENA TV OLED 4

Il Certificato SERENA TV OLED 4 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.
Ci teniamo a ricordarti che risulta valido esclusivamente nel caso in cui venga acquistato contestualmente al prodotto cui lo stesso si riferisce ed incluso nel medesimo documento di acquisto.

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 EURONICS a mezzo e-mail all'indirizzo serena@solfac.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

EURONICS 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 TV OLED 4 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 richiesta all'apertura della pratica entro trenta giorni dalla data di comunicazione del danno a EURONICS (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, EURONICS ti informerà e ti comunicherà la procedura ed i termini per la consegna della SERENA 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 TV OLED 4 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 EURONICS, il numero telefonico **02.94.36.34**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio.

Versione 17/01/2023

AGEVOLAZIONE ECONOMICA PER FURTO CON SCASSO (EFFRAZIONE)
IN ABITAZIONE E/O AUTOMOBILE
valida solo in caso di acquisto contestuale di prodotto e Certificato

Caro Cliente,
ci congratuliamo per la tua adesione al programma SERENA di EURONICS e siamo lieti di informarti che, in via del tutto eccezionale, EURONICS desidera premiare la tua fiducia con un servizio ulteriore, del tutto particolare e gratuito, che pensiamo ti giunga gradito anche se ti auguriamo non debba mai servirti…
Si tratta della possibilità di usufruire di un rimborso (con bonifico bancario) successivo all'acquisto di un nuovo prodotto della stessa marca e dello stesso modello di quello precedentemente acquistato, nel caso in cui il tuo prodotto abbinato al presente Certificato SERENA TV OLED 4 ti venga sottratto per furto con scasso (effrazione) in abitazione e/o automobile.
Tale nuovo acquisto deve essere effettuato entro 30 giorni dall'invio dell'autorizzazione da parte del team Serena presso uno dei Punti Vendita Euronics.

Il rimborso che ti riconosceremo sarà calcolato come segue:

- 75% in caso di danno avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso del primo anno dall'acquisto;
- 60% in caso di danno avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso del secondo anno dall'acquisto.

Ti evidenziamo che la percentuale di rimborso come sopra prevista verrà applicata al valore originario del prodotto senza alcuna restrizione ma, anche in questo caso, tenendo però conto di eventuali riparazioni avvenute in precedenza, il cui costo verrà comunque detratto.
Qualora il prodotto che ti è stato sottratto non fosse più disponibile, sarai autorizzato all'acquisto di un nuovo prodotto della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche che ti verrà proposto da EURONICS.
Il rimborso del valore suddetto ti verrà accordato alle seguenti condizioni:
1. Durata: 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto o dalla data di consegna dello stesso indicata sul documento di trasporto. L'agevolazione **non sarà concessa:**
- nel caso in cui il Certificato SERENA TV OLED 4 acquistato non sia presente nello stesso scontrino del prodotto;
- nel caso in cui il Certificato SERENA TV OLED 4 sia stato acquistato successivamente all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce.

2. Il rimborso sull'acquisto del nuovo prodotto verrà accordato esclusivamente nei casi seguenti per eventi verificatisi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano:
   2.1. Furto con scasso nella tua abitazione abituale o nell'abitazione secondaria che sia però in uso esclusivo, a qualsivoglia titolo ed anche temporaneamente, a te o ai tuoi famigliari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
   2.2. Furto con scasso nell'autoveicolo di tua proprietà o in uso documentato a te (es.: auto aziendale, noleggio, leasing, ecc.) o ai tuoi famigliari conviventi come risulta dallo stato di famiglia, esclusivamente tra le ore 07:00 e le ore 21:00, solo se chiuso a chiave e purché il prodotto (e/o la borsa o l'indumento o la confezione all'interno dei quali questo è riposto), sia posizionato in modo tale da non consentire di essere visto dall'esterno;
   2.3. Qualora l'intestatario del Certificato SERENA TV OLED 4 non fosse una persona fisica ma una Società, si considera quale Cliente il legale rappresentante, l'amministratore oppure il dipendente della Società cui sia stato affidato il prodotto, come deve risultare dalla documentazione aziendale che verrà chiesta in visione.

3 Sono pertanto escluse tutte le ipotesi che non rientrino in quanto riportato al precedente punto 2.

Nel caso in cui si dovesse verificare uno degli eventi sopra descritti, dovrai procedere a richiedere l'apertura della pratica al team Serena entro 10 giorni dalla data del furto (tramite e-mail all'indirizzo serena@solfac.it o tramite il numero di telefono dedicato **02.94.36.34,** operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, oppure richiedendo l'assistenza del Punto Vendita dove hai acquistato il prodotto rubato (o quello che ti risulta più comodo) che prenderà contatto con il team Serena in tuo nome.
Al fine di accelerare il processo di valutazione della richiesta di rimborso, ti preghiamo quindi di preparare:
- numero del Certificato
- tipo, marca e modello del prodotto
- denuncia di furto alle Forze dell'Ordine (che dovrà contenere l'esposizione precisa dei fatti)
- ulteriore documentazione dovesse rendersi necessaria che ti verrà richiesta

Tali informazioni dovranno necessariamente essere fornite al team Serena entro trenta giorni dalla data di comunicazione del furto ad EURONICS (salvo che dimostri che il ritardo sia dovuto a causa a te non imputabile o a circostanze non prevedibili), scaduti i quali non ti sarà più possibile richiedere alcuna agevolazione. Onde evitare tale eventualità, ti invitiamo perciò a seguire scrupolosamente le indicazioni che ti verranno comunicate.
Se dovessi avere necessità particolari o urgenze, ti invitiamo a contattare il team Serena che cercherà di venire incontro alle tue esigenze.

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 in tutti i punti vendita EURONICS e sul sito euronics.it al seguente link https://www.Euronics.it/privacy/privacy-policy