

SERVIZI INTEGRATIVI EURONICS

PROGRAMMA SERENA

Premessa

Il prodotto acquistato è protetto da garanzia legale ai sensi della vigente normativa (1. in base al D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la garanzia legale per i difetti di conformità del bene vale nei confronti del cliente “consumatore” – intendendosi per esso la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta - per due anni dal momento della consegna; 2. in base al Codice Civile, la garanzia legale per vizi e difetti vale nei confronti del cliente “non consumatore” per un anno dall’acquisto e per tutto il periodo di validità della stessa, il venditore è 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.

Il **PROGRAMMA SERENA** fornisce le importanti e diverse prestazioni ulteriori rispetto a quanto sopra come di seguito indicato.

PROGRAMMA SERENA CERTIFICATO SERENISSIMA 4

Art 1. CHI PRESTA IL PROGRAMMA SERENA

Il **PROGRAMMA SERENA** è prestato da EURONICS ITALIA SpA, Via Montefeltro n. 6, 20156 Milano (anche EURONICS).

Art 2. OGGETTO DEL CERTIFICATO SERENISSIMA 4

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** ha per oggetto i prodotti non esclusi all’art. 5 che segue venduti da EURONICS o da ogni singolo Punto Vendita operante con il marchio EURONICS con le modalità di seguito riportate.

Art 3. CONTENUTO DEL CERTIFICATO SERENISSIMA 4

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** offre, alle condizioni tutte di seguito riportate:

- i) la riparazione del prodotto con addebito del costo direttamente a carico del **PROGRAMMA SERENA** fatti salvi sia i costi fissi che quant’altro indicato nell’art. 7;
- ii) laddove non fosse possibile il pagamento diretto da parte del **PROGRAMMA SERENA** il rimborso delle somme anticipate dal Cliente con la procedura indicata al successivo art. 10 e sempre fatti salvi sia i costi fissi che quant’altro indicato nell’art.7
- iii) In caso di irreparabilità del prodotto la possibilità di avere uno sconto sull’acquisto di un prodotto nuovo con la procedura indicata al successivo art. 10 e sempre fatti salvi sia i costi fissi che quant’altro indicato nell’art.7

Le prestazioni seguenti sono valide per il periodo di 48 mesi successivi alla consegna del prodotto compreso il giorno della consegna.

A – a decorrere **dalla consegna del prodotto, quindi anche durante il periodo**

(Ed 2013.05.02)

in cui il bene risulta coperto dalla garanzia legale: la riparazione del prodotto resa necessaria dagli eventi accidentali seguenti non coperti dalla suddetta garanzia legale:

- A1: Incendio, esplosione e scoppio
- A2: Fulmine ed altri fenomeni elettrici
- A3: Trombe d'aria
- A4: Alluvioni
- A5: Terremoto

B – a decorrere dallo scadere del periodo di garanzia legale: la riparazione del prodotto resa necessaria per l'esistenza di un vizio o difetto congenito del bene sopravvenuto dopo la scadenza del periodo legale.

I casi di danno o vizio o difetto per i quali la comunicazione (vedasi Art 10 che segue) è effettuata oltre il termine di scadenza del periodo di validità di ciascun Certificato sono considerati come avvenuti dopo tale termine e pertanto non coperti dal **PROGRAMMA SERENA**.

Ciascun **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** vale per un singolo prodotto e, salvi i casi di successione per causa ereditaria o per dono di nozze comprovato, vale esclusivamente in favore del soggetto intestatario (Cliente) del Certificato, e i diritti da esso derivanti non sono trasferibili a terzi.

Art 4. OPERATIVITA' TERRITORIALE DEL CERTIFICATO SERENISSIMA 4

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** è prestato per i territori della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano.

Art 5. PRODOTTI ESCLUSI

Sono esclusi dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4**:

- 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 telefoni cellulari, gli smartphone e apparecchi comunque abilitati alla connessione internet attraverso carta SIM ed i relativi accessori e parti di ricambio;
- c) i prodotti relativi al Settore dell'Informatica (ad esempio: personal computers, notebooks, tastiere, stampanti, scanners, modems, masterizzatori, hard disks periferiche in genere etc.);

Art 6. ESCLUSIONI CAUSALI E SOGGETTIVE

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** opera quando il danno o vizio o difetto sia tale da impedire il normale e corretto funzionamento del prodotto (laddove non operante la garanzia legale) o sia attribuibile ad una delle cause di cui all' Art 3 lett. A che precede.

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** non è quindi operante quando:

- 1. il vizio o difetto denunciato rientri nelle ipotesi di garanzia per vizio o difetto di conformità di cui al Codice del Consumo ovvero di garanzia legale di cui agli artt. 1490 e ss del Codice Civile ovvero di garanzia del produttore;
- 2. il danno sia causato da qualsiasi agente esterno al prodotto diverso da quanto indicato all' Art 3 lett. A che precede; tra le esclusioni, a titolo meramente

(Ed 2013.05.02)

esemplificativo, sono i danni dovuti a urto, a bagnamento di acqua e altri liquidi, i danni estetici quali graffi, ammaccature, bruciature e simili;

3. il danno o vizio o difetto comporti la riparazione o la sostituzione di parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione (ad esempio testine in genere, parti in gomma, cinghie, manicotti, filtri, guarnizioni, telecomandi, mouse, lampade, resistenze, batterie, coperchi, cardini, cavetteria, alimentatori esterni etc.);
4. il danno o vizio o difetto sia causato da o consista in deperimento, logoramento, corrosione, ossidazione o che sia 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 sia causato dall'uso di accessori non approvati dal produttore;
6. il danno o vizio o difetto sia originariamente escluso dalla garanzia del produttore fatti salvi gli eventi espressamente indicati all'Art 3 lett. A che precede.

Art 7. LIMITI DEL RIMBORSO

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** dà diritto alla riparazione del prodotto in relazione a quanto sopra, come risultante dalla relativa scheda tecnica emessa dal Centro Assistenza Tecnica (CAT) indicato dall'operatore. Nessuna deduzione forfettaria né alcun onere per costi accessori d'intervento e di trasporto é a carico del Cliente. Per l'intera sua durata, il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** dà diritto a riparazioni per un costo massimo pari al 100% del prezzo di acquisto del prodotto.

Art 8 PRODOTTI IRREPARABILI

Nel caso di danno o vizio o difetto previsto dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** che non consenta, ad insindacabile giudizio di EURONICS, per ragioni tecniche o per ragioni di convenienza economica, la riparazione del prodotto, il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** offre uno sconto al Cliente per l'acquisto, presso il medesimo Punto Vendita EURONICS in cui fu acquistato il prodotto indicato nel Certificato o a scelta di Euronics dove indicato dall'operatore, di un prodotto nuovo, della stessa marca e dello stesso modello identico se esistente o della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche di quello irreparabile, di importo massimo calcolato come segue:

- 75% in caso di danno di cui agli eventi indicati all'Art. 3, lett. A avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso dei primi due anni dalla consegna;
- 60% in caso di vizio o difetto o di danno di cui agli eventi indicati all'Art. 3, lett. A avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso del terzo e del quarto anno dalla consegna.

Lo sconto suddetto è riferito al prezzo minore tra quello del prodotto nuovo e quello del prodotto danneggiato o difettoso al netto delle eventuali deduzioni per precedenti sconti e fermi restando le esclusioni, il rimborso massimo ed il prezzo massimo convenzionale di cui all'Art 7 che precede. E' in ogni caso operante la facoltà in capo ad Euronics di fornire il prodotto prescelto dal cliente a mezzo del sito internet "Euronics Acquista On Line " al prezzo indicato nel sito internet

(Ed 2013.05.02)

medesimo e applicando le percentuali di sconto sul prezzo minore.

Qualora il prodotto coperto dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** non sia più disponibile lo sconto suddetto vale per un nuovo prodotto della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche che verrà indicato da Euronics.

Il prodotto difettoso rimarrà nell'esclusiva disponibilità di EURONICS con l'espressa rinuncia del Cliente medesimo ad ogni titolarità, possesso, detenzione o pretesa sullo stesso.

Con la sostituzione del prodotto cessa la validità del certificato.

Art 9. ATTIVAZIONE DEL CERTIFICATO SERENISSIMA 4

L'attivazione del **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** avviene contemporaneamente all'acquisto del prodotto con compilazione del Certificato presso il Punto Vendita a mezzo di procedura telematica, con stampa del Certificato in due copie, una da firmare da parte del Cliente per presa visione e accettazione delle condizioni tutte nonché per assenso in relazione alla normativa sulla privacy e da trattenere dal Punto Vendita, l'altra da consegnare al Cliente.

Il **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** vale anche nel caso in cui il Certificato venga acquistato in tempo successivo all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce ma comunque entro e non oltre il 60^o giorno dall'acquisto del prodotto stesso. Valgono i criteri di attivazione di cui sopra, riferiti all'acquisto del **CERTIFICATO SERENISSIMA 4**.

Il Cliente dovrà conservare la propria parte di Certificato, gli scontrini/fatture di acquisto del prodotto e del certificato ai fini delle procedure da seguire in caso di danno o vizio o difetto.

Art 10. PROCEDURA DA SEGUIRE IN CASO DI DANNO COPERTO DAL CERTIFICATO SERENISSIMA 4

In caso di danno coperto dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4**, il Cliente dovrà, **pena decadenza dalla prestazione prevista dal presente certificato**, prendere contatto con EURONICS a mezzo email all'indirizzo serena@solfac.it oppure a mezzo del numero telefonico dedicato **199.600.199**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, comunicando:

- il numero del Certificato
- il tipo, marca, modello del prodotto
- il tipo di danno o vizio o difetto

ed eventuali altri dati ed informazioni richiesti dall'operatore.

EURONICS indicherà il numero di protocollo della pratica e le procedure da attivare per la riparazione. Il Cliente decade dal diritto di ricevere le prestazioni previste in suo favore dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** e la pratica verrà chiusa qualora:

- a) lo stesso non fornisca la documentazione indicata nell'Art 9 che precede e nel presente articolo entro trenta giorni dalla data di comunicazione del danno a EURONICS, salvo che dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile;
- b) il prodotto danneggiato non venga messo a disposizione per l'intervento entro 30 giorni dall'apertura della pratica.

(Ed 2013.05.02)

Nel caso il CAT segnali la irreparabilità del prodotto come indicato dall'Art 8 che precede, EURONICS informerà il Cliente e gli comunicherà la procedura ed i termini della sostituzione.

Nel caso in cui, così come indicato nell'art. 3, lett. ii) non fosse possibile procedere alla riparazione del prodotto con addebito del costo direttamente a carico del **PROGRAMMA SERENA**, il Cliente dovrà provvedere al pagamento direttamente nei confronti del CAT che sarà stato indicato dal **PROGRAMMA SERENA** e verrà rimborsato, previa ricezione della fattura, della somma anticipata per la riparazione nei termini e nei limiti e con le deduzioni previsti nel presente certificato (vedi art. 7); nel caso in cui il CAT indicato dall'operatore attesti l'irreparabilità del prodotto, il Cliente dovrà inviare apposita dichiarazione del CAT ed il preventivo di acquisto del nuovo prodotto redatto dal Punto Vendita dove ha acquistato il prodotto oggetto del Certificato; Euronics potrà in alternativa:

- i) provvedere alla vendita diretta e tramite il sito internet "Euronics Acquista On Line" del medesimo prodotto prescelto richiedendo al cliente di pagare il prezzo dovuto dedotto lo sconto di prezzo espressamente indicato:
- ii) autorizzare l'acquisto presso il Punto vendita suddetto del prodotto prescelto dedotto lo sconto di prezzo espressamente indicato

il tutto sempre fermo quanto indicato agli artt. 7 ed 8 che precedono.

Art 11. INFORMAZIONI

E' a disposizione del Cliente per chiarimenti, spiegazioni e per qualsivoglia motivo dovesse rendersi opportuno in relazione al servizio offerto da EURONICS il numero telefonico **199.600.199**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio.

AGEVOLAZIONE ECONOMICA PER FURTO, SCIPPO E RAPINA DEL PRODOTTO valida solo in caso di acquisto contestuale di Prodotto e Certificato

Gentile Cliente,

ci congratuliamo per la Sua adesione al **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** di EURONICS in base alle condizioni indicate nel Certificato a Sue mani che ha ad oggetto la riparazione del prodotto o lo sconto sull'acquisto di un prodotto nuovo in caso di irreparabilità, il tutto così come dettagliatamente indicato nelle condizioni del servizio.

Desideriamo informarLa che, in via del tutto eccezionale, EURONICS desidera premiare la Sua fiducia con un servizio ulteriore, del tutto particolare e gratuito, che pensiamo Le giunga gradito anche se Le auguriamo non debba mai servire...

Si tratta di un importante sconto sul prezzo per l'acquisto di un prodotto nuovo della stessa marca e dello stesso modello identico se esistente o della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche di quello coperto dal **CERTIFICATO SERENISSIMA 4** nel caso lo stesso Le venga sottratto per furto, scippo o rapina.

La prestazione ha le stesse caratteristiche e richiede le stesse procedure indicate per i Prodotti Irreparabili (Art 8 del **CERTIFICATO SERENISSIMA 4**) ma con gli sconti seguenti riferiti al minor prezzo tra quello del prodotto nuovo e quello del prodotto sottratto:

- il 75% in caso di danno avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso del primo anno dalla consegna;
- il 60% in caso di danno avvenuto e comunicato ad EURONICS nel corso del secondo anno dalla consegna

Inoltre:

- nessun importo viene applicato in deduzione.

Gli sconti di prezzo suddetti Le vengono accordati alle condizioni seguenti:

1. Durata: 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto o – se posteriore - dalla data di consegna indicata sul documento di trasporto; la facilitazione non è concessa nel caso di acquisto del certificato effettuato in tempo successivo all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce.
2. Lo sconto sull'acquisto del nuovo prodotto è prestato esclusivamente nei casi seguenti purché avvenuti nei territori della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano,
 - 2.1. Furto con scasso nell'abitazione abituale o nell'abitazione secondaria in uso esclusivo, a qualsivoglia titolo ed anche temporaneamente, al Cliente o ai familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;

(Ed 2013.05.02)

- 2.2. Furto con scasso nell'autoveicolo di proprietà o in uso documentato al Cliente (es.: auto aziendale, noleggio, leasing, ecc.) o ai 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 sia riposto fuori dalla vista dall'esterno;
 - 2.3. Scippo del prodotto portato addosso dal Cliente o dai famigliari conviventi come risulta dallo stato di famiglia.
 - 2.4. Rapina del prodotto ai danni del Cliente o dei famigliari conviventi come risulta dallo stato di famiglia.;
 - 2.5. Qualora il Cliente non sia persona fisica si considera tale il di lui Legale Rappresentante, l'Amministratore ovvero il dipendente cui sia affidato il prodotto stesso come deve risultare dalla documentazione aziendale.
3. Sono pertanto esclusi tutti i casi di:
 - 3.1. smarrimento, misteriosa sparizione;
 - 3.2. furto senza scasso;
 - 3.3. furto con destrezza e borseggio;
 - 3.4. furto su motocicli ed imbarcazioni.
 4. Nel caso si verifichi uno degli eventi di cui al punto 2 che precede, il Cliente dovrà:
 - 4.1. sporgere denuncia con dettagliata descrizione del fatto e delle circostanze alle Autorità competenti ed inviarne copia a EURONICS a mezzo mail all'indirizzo serena@solfac.it oppure via fax al numero 055/6582742.
 - 4.2. seguire le stesse procedure previste dall'Art 10 del **CERTIFICATO SERENISSIMA 4**.

Successivamente il Cliente dovrà inviare il preventivo di acquisto del nuovo prodotto redatto dal Punto Vendita dove ha acquistato il prodotto sottratto; Euronics potrà in alternativa:

- i) Provvedere alla vendita diretta tramite sito internet "Euronics Acquista On Line" del medesimo prodotto prescelto richiedendo al cliente di pagare a mezzo bonifico bancario il prezzo dovuto dedotto lo sconto di prezzo espressamente indicato o in casi espressamente previsti
- ii) Autorizzare l'acquisto del prodotto prescelto presso il Punto Vendita dedotto lo sconto di prezzo espressamente indicato.

INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI (PRIVACY)

In riferimento a quanto previsto dal D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", La informiamo che i suoi dati personali verranno trattati conformemente alla normativa vigente.

La raccolta ed il trattamento di dati saranno effettuati per:

- a) l'adempimento di tutte le operazioni imposte da obblighi normativi;
- b) le operazioni strettamente connesse e strumentali alla corretta esecuzione dei rapporti contrattuali;
- c) la gestione dei rapporti con i clienti per attività di amministrazione, contabilità, ordini, spedizioni, fatturazione, servizi, gestione dell'eventuale contenzioso;
- d) l'invio di materiale informativo e promozionale o altre attività di marketing;

Il conferimento dei dati alla nostra Società è obbligatorio per i soli dati per cui è previsto un obbligo normativo o contrattuale indicati ai punti a), b) e c). In tali casi, l'eventuale rifiuto metterebbe la Società scrivente nelle condizioni di non poter dare esecuzione o prosecuzione al rapporto in quanto costituirebbe un trattamento illecito. Nei casi in cui non sia previsto alcun obbligo di legge al conferimento dei dati indicati al punto d), il rifiuto non sortirebbe le conseguenze di cui sopra ma impedirebbe comunque di dare esecuzione alle operazioni accessorie.

Il trattamento dei Suoi dati personali, effettuato per le finalità sopra specificate, viene effettuato con mezzi informatici e manuali, in conformità alle disposizioni vigenti in tema di sicurezza, con particolare ma non esclusivo riferimento all'Allegato B (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza) del Codice Privacy. Le operazioni di trattamento sono effettuate riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali ed identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante, rispettivamente, dati anonimi ovvero opportune modalità che permettono di identificare l'interessato solo in caso di necessità. I Suoi dati personali saranno accessibili all'interno dell'organizzazione societaria di Euronics esclusivamente dalle persone che hanno bisogno di conoscerli in ragione delle loro mansioni in concomitanza con lo svolgimento del rapporto contrattuale con Lei in qualità di incaricati del trattamento come di seguito indicato. L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento nominati resterà a Sua disposizione presso il Titolare. Con la sottoscrizione del presente modulo, Lei prende atto e acconsente a che Euronics potrà comunicare i Suoi dati personali per le medesime finalità di cui ai punti a), b), c) e d) anche alle società facenti parte del gruppo Euronics e a Solutions Factory S.r.l. in qualità di Responsabile del trattamento per le finalità espressamente indicate. I Dati potranno, in aggiunta, essere comunicati a enti, autorità o istituzioni pubbliche, banche o istituti di credito, professionisti, collaboratori autonomi, partner commerciali di Euronics, nonché a chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari; tali soggetti tratteranno i Suoi dati personali quali autonomi Titolari di trattamento ovvero Responsabili del trattamento nominati da Euronics per le medesime finalità per cui sono stati raccolti. I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

L'art. 7 del Decreto 196/2003 riconosce all'interessato numerosi diritti in materia di tutela della riservatezza dei dati. Tra i principali rammentiamo:

- * ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano;
- * ottenere informazioni circa i dati, le finalità e modalità di trattamento;

(Ed 2013.05.02)

* ottenere la cancellazione, il blocco, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione dei dati;

* opporsi ai trattamenti ai fini commerciali, pubblicitari o di ricerca di mercato.

Titolare del trattamento dei dati innanzi descritto è EURONICS ITALIA SpA, nella persona del Legale Rappresentante.

Per ulteriori informazioni, Vi invitiamo a scrivere all'attenzione del Titolare del trattamento, al seguente indirizzo: Via Montefeltro, 6, 20156 Milano.

PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO INTEGRATIVO EURONICS E PER PRESA VIVIONE DELL'INFORMATIVA PRIVACY SOPRA INDICATA E CONSENSO OBBLIGATORIO AL TRATTAMENTO DEI DATI

A seguito della lettura delle condizioni contrattuali del Servizio Integrativo e dell'informativa ricevuta dal Titolare del trattamento, in osservanza degli artt. 7 e 13 del D. Lgs. 196/03, preso atto che i dati personali sono trattati conformemente alle disposizioni della normativa vigente, accetto le condizioni contrattuali e dichiaro di accettare il trattamento dei miei dati per le finalità specificate nella medesima informativa e, in particolare:

- a) l'adempimento di tutte le operazioni imposte da obblighi normativi;
- b) le operazioni strettamente connesse e strumentali alla corretta esecuzione dei rapporti contrattuali;
- c) la gestione dei rapporti con i clienti per attività di amministrazione, contabilità, ordini, spedizioni, fatturazione, servizi, gestione dell'eventuale contenzioso;

Data _____ Firma _____ **(FIRMA OBBLIGATORIA)**

Per acconsentire specificamente al trattamento dei miei dati personali per le finalità indicate nella medesima informativa al punto d) "invio di materiale informativo e promozionale o altre attività di marketing"

Data _____ Firma _____ **(FIRMA FACOLTATIVA)**