



# Servizi Integrativi Serena

## Serena 4

### 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, nel caso per qualsiasi problema ricordiamo di rivolgersi direttamente al punto vendita ; 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.

### Art 1. CHI PRESTA IL PROGRAMMA SERENA

Il **PROGRAMMA SERENA** è prestato da EURONICS ITALIA SpA, Via Montefeltro n. 6A, 20156 Milano (anche EURONICS) Codice Fiscale e Partita Iva 13337170156

### Art 2. OGGETTO DEL CERTIFICATO SERENA 4

Il **CERTIFICATO SERENA 4** ha per oggetto i prodotti non esclusi all'art. 5 che segue con le modalità di seguito riportate.

### Art 3. CONTENUTO DEL CERTIFICATO SERENA 4

Il **CERTIFICATO SERENA 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, 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.

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 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 SERENA 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 o del beneficiario indicato, e i diritti da esso derivanti non sono trasferibili a terzi.

### Art 4. OPERATIVITA' TERRITORIALE DEL CERTIFICATO SERENA 4

Il **CERTIFICATO SERENA 4** è valido ed efficace per eventi verificatisi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano.

### Art 5. PRODOTTI ESCLUSI

Sono esclusi dal **CERTIFICATO SERENA 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 prodotti acquistati come usati o rigenerati
- c) i telefoni cellulari, gli smartphone e apparecchi comunque abilitati alla connessione internet attraverso carta SIM ed i relativi accessori e parti di ricambio;
- d) 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 SERENA 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 SERENA 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 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, maniglie, 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.
7. il danno o vizio o difetto sia causato da uso improprio e/o non domestico del prodotto
8. Il prodotto oggetto del certificato sia stato permutato dietro corrispettivo economico
9. La riparazione abbia comportato il danneggiamento o la perdita, totali o parziali, di dati, di documenti, di fotografie, di programmi ecc contenuti all'interno del prodotto

### Art 7. LIMITI DEL RIMBORSO

Il **CERTIFICATO SERENA 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. Rimangono a carico del Cliente gli importi fissi di € 25,00 e quelli per i costi accessori per diritto di chiamata a domicilio o di urgenza e per il trasporto del prodotto da/per il CAT, che verranno addebitati per ogni intervento di riparazione direttamente al Cliente e da questi saldati prima della o alla riconsegna del prodotto.

Per l'intera sua durata, il **CERTIFICATO SERENA 4** dà diritto a riparazioni per un costo massimo pari al 70% del prezzo di acquisto del prodotto prezzo il cui massimo è convenzionalmente fissato in € 2.000,00.

### Art 8. PRODOTTI IRREPARABILI

Nel caso di danno o vizio o difetto previsti dal **CERTIFICATO SERENA 4** che non consentano, ad insindacabile giudizio di SERENA (attraverso i propri CAT) la riparazione del prodotto, il **CERTIFICATO SERENA 4** prevede un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita del venditore del valore calcolato come segue:

- 70% in caso di danno di cui agli eventi indicati all'Art. 3, lett. A avvenuto e comunicato a SERENA nel corso dei primi due anni dalla consegna;
- 50% in caso di vizio o difetto o di danno di cui agli eventi indicati all'Art. 3 avvenuto e comunicato a SERENA nel corso del terzo e del quarto anno dalla consegna.

L'importo suddetto è calcolato sul prezzo minore tra quello del prodotto nuovo (verificato sul sito internet del venditore) e il prezzo di acquisto del prodotto danneggiato o difettoso al netto delle eventuali deduzioni per precedenti esborsi e fermi restando le esclusioni ed il rimborso massimo ed il prezzo massimo convenzionale di cui all'Art 7 che precede. Qualora il prodotto coperto da **CERTIFICATO SERENA 4** non sia più disponibile il confronto verrà effettuato con un nuovo prodotto della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche che verrà indicato da SERENA.

Nel caso in cui il prezzo del prodotto come sopra individuato sia inferiore o uguale al costo della riparazione del prodotto danneggiato, SERENA procederà con l'invio del buono di acquisto / gift card di importo pari al prezzo di tale nuovo prodotto senza applicazione di alcuna deduzione o costo eventualmente previsti dal certificato per la riparazione con il massimo del plafond contrattualmente previsto o residuo da precedenti interventi come indicato nel presente certificato

**In tutti i casi, il prodotto difettoso rimarrà nell'esclusiva disponibilità di SERENA 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 SERENA 4**

L'attivazione e l'accettazione delle condizioni generali del **CERTIFICATO SERENA 4** avvengono contemporaneamente all'acquisto del prodotto con compilazione dello stesso presso il Punto Vendita a mezzo di procedura telematica.

Il **CERTIFICATO SERENA 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° giorno dall'acquisto del prodotto stesso, in questo caso la tutela per eventuali danni accidentali elencati all' articolo 3 comma A saranno riconosciuti dal giorno successivo all' acquisto del **CERTIFICATO SERENA 4** fermo restando che le prestazioni, come indicato sempre dal suddetto articolo sono valide per un periodo di 48 mesi dalla consegna del prodotto compreso il giorno della consegna 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 SERENA 4**

In caso di danno coperto dal **CERTIFICATO SERENA 4**, il Cliente dovrà, pena decadenza dalla prestazione prevista dal presente certificato, prendere contatto con SERENA a mezzo email all'indirizzo [serena@solfac.it](mailto:serena@solfac.it) oppure al fax 055/6582742 oppure a mezzo del numero telefonico dedicato **02.94.36.34**, 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.

SERENA 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 SERENA 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 SERENA, 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.

Nel caso il CAT segnali la irreparabilità del prodotto come indicato dall'Art 8 che precede, SERENA informerà il Cliente e gli comunicherà la procedura ed i termini per la consegna del buono di acquisto / gift card. 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); la somma totale delle deduzioni previste a carico del Cliente non potrà, comunque, essere superiore al 40% dell'importo delle fatture per la riparazione;

**Art 11. INFORMAZIONI**

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

**AGEVOLAZIONE ECONOMICA PER FURTO CON SCASSO (EFFRAZIONE) IN ABITAZIONE****E/O AUTOMOBILE, FURTO CON STRAPPO (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 SERENA 4** e siamo lieti di informarla che, in via del tutto eccezionale, SERENA 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 della possibilità di usufruire di una agevolazione con un rimborso successivo all'acquisto di un nuovo prodotto della stessa marca e dello stesso modello di quello coperto dal **PROGRAMMA SERENA** da effettuarsi entro 30 giorni dall'invio dell'autorizzazione presso uno dei Punti Vendita oppure sul sito del venditore del prodotto nel caso in cui quello coperto dal presente **CERTIFICATO SERENA 4** Le venga sottratto per furto con effrazione, furto con strappo, scippo o rapina.

Il rimborso avrà un valore calcolato come segue:

- il 70% in caso di danno avvenuto e comunicato a SERENA nel corso del primo anno dalla consegna;
  - il 50% in caso di danno avvenuto e comunicato a SERENA nel corso del secondo anno dalla consegna
- Inoltre:
- nessun importo viene applicato in deduzione.

L'importo suddetto è calcolato sul prezzo minore tra quello del prodotto nuovo (verificato sul sito internet del venditore) ed il prezzo di acquisto del prodotto oggetto di furto con effrazione, furto con strappo o rapina al netto delle eventuali deduzioni per esborsi relativi ad interventi avvenuti in precedenza sul prodotto e ferme restando le esclusioni previste.

Nel caso il nuovo prodotto acquistato abbia un prezzo inferiore a quello indicato sul sito internet del venditore del prodotto, l'importo del rimborso verrà calcolato sul prezzo minore tra quello del prodotto acquistato e quello oggetto di furto.

Qualora il prodotto coperto da **CERTIFICATO SERENA 4** non sia più disponibile il confronto verrà effettuato con un nuovo prodotto della stessa tipologia e di analoghe caratteristiche tecniche che verrà indicato da SERENA.

Il rimborso del valore suddetto Le verrà accordato alle seguenti condizioni:

1. Durata: 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto o - se posteriore - dalla data di consegna indicata sul documento di trasporto; l'agevolazione **non sarà concessa**:
  - Nel caso il **CERTIFICATO SERENA 4** acquistato non sia presente nello stesso scontrino del prodotto
  - Nel caso il **CERTIFICATO SERENA 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 nell'abitazione abituale o nell'abitazione secondaria in uso esclusivo, a qualsivoglia titolo ed anche temporaneamente, al Cliente o ai famigliari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
- 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 e/o la borsa o l'indumento o la confezione all'interno del quale si trova sia riposto fuori dalla vista dall'esterno;
- 2.3. Furto con strappo (scippo) del prodotto ai danni del 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 escluse tutte le ipotesi che non rientrino in quanto riportato all'art. 2, ivi compreso a titolo di esempio, il furto senza scasso sia in auto che in abitazione, il furto con destrezza, i prodotti Hoverboard, Glyboard, I-Board e similari ed i veicoli in generale.

4. Nel caso si verifichi uno degli eventi di cui al punto 2 che precede, il Cliente dovrà sporgere denuncia con dettagliata descrizione del fatto e delle circostanze alle Autorità competenti e, pena decadenza dalla prestazione prevista dal presente certificato prendere contatto con SERENA a mezzo email all'indirizzo [serena@solfac.it](mailto:serena@solfac.it) oppure al fax 055/6582742 oppure a mezzo del numero telefonico dedicato **02.94.36.34**, operativo nei giorni e negli orari d'ufficio, comunicando:

- il numero del Certificato
- il tipo, marca, modello del prodotto
- copia della Denuncia

ed eventuali altri dati ed informazioni richiesti dall'operatore.

SERENA indicherà il numero di protocollo della pratica e le procedure da seguire, il Cliente decade dal diritto di ricevere le prestazioni previste in suo favore dal **CERTIFICATO SERENA 4** e la pratica verrà chiusa qualora:

- lo stesso non fornisca la documentazione indicata entro trenta giorni dalla data di comunicazione del danno a SERENA, salvo che dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile;
- l'acquisto del nuovo prodotto sia antecedente l'invio dell'autorizzazione

**Privacy**

La informiamo che i dati personali da Lei comunicati saranno utilizzati da Euronics Italia spa quale Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) esclusivamente per l'esecuzione del servizio da Lei richiesto. La invitiamo a visionare il testo integrale della informativa che è disponibile presso il venditore dove hai acquistato oppure sul sito [euronics.it](https://www.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@solfac.it](mailto:serena@solfac.it)