

# Servizi Integrativi SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI



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 acquisti effettuati da società o da persone per scopi professionali che richiedano l'emissione di fattura: 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 SERVIZIO SERENA

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

## 2. A QUALI PRODOTTI E' ABBINABILE IL SERVIZIO SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI

Il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI ha per oggetto unicamente i telefoni di ultima generazione comunemente definiti smartphone, alle modalità di seguito riportate.

## 3. AMBITI DI INTERVENTO DEL SERVIZIO SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI

Il SERVIZIO SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI offre:

- la riparazione del prodotto con addebito al Servizio Serena (entro i limiti di valore del prodotto acquistato);
- laddove non fosse possibile il pagamento diretto da parte del Servizio Serena (es., centro assistenza non convenzionato), il rimborso di quanto avrai dovuto anticipare per la riparazione, salvo che tale importo sia ritenuto congruo dopo valutazione dell'intervento eseguito e di quanto effettivamente pagato;
- 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 Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI parte dal giorno dell'acquisto e termina dopo 24 mesi, mentre le prestazioni seguenti sono garantite per un periodo di 24 mesi a partire dal giorno della consegna compreso, che quindi è conteggiato come primo giorno di operatività del Servizio:

Dalla consegna, quindi anche mentre risulta operante la garanzia legale, e per tutto il periodo di validità del servizio: un numero illimitato di interventi di riparazione del prodotto resisi necessari per danni provocati da, a solo titolo di esempio, urto o caduta accidentale, contatto con liquidi, ossidazione, malfunzionamento della batteria, schiacciamento, danni estetici quali graffi, ammaccature, bruciature, ecc... (tutti i casi non coperti quindi dalla suddetta garanzia legale, che interviene solo per difetti di conformità).

Ti ricordiamo che l'operatività è garantita solo se il servizio Serena è stato acquistato contemporaneamente al prodotto ad esso abbinato ed è quindi presente sul medesimo documento di acquisto. Qualora non fosse possibile la riparazione a giudizio di SERENA, 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 Servizio è già scaduto (ovvero oltre i 24 mesi dalla consegna), purtroppo non saremo in grado di aprire la pratica di assistenza con il SERVIZIO Serena e la riparazione del prodotto, qualora tu la richiedi comunque, avverrà a tuo carico.

Ricordati che il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI è valido per il solo prodotto cui è abbinato (a meno che questo non venga sostituito gratuitamente dal fornitore durante il periodo di garanzia legale e, in tal caso, dovrai comunicarci i dati del nuovo prodotto che andremo a sostituire nel Servizio, che rimarrà così valido sino a scadenza) e puoi richiederne l'intervento solo se ne sei l'istituzionario (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 SERVIZIO SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI E' VALIDO SOLO IN ITALIA O ANCHE ALL'ESTERO?

Il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI 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 smartphone 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 SMARTPHONE TOP 2 ANNI

Il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI interviene in caso il tuo prodotto presenti un danno che ne impedisca 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:

- il vizio o difetto presentati dal prodotto rientrino nelle ipotesi in garanzia del produttore, ovvero siano tra quelli per cui la riparazione avviene in garanzia legale;
- il danno sia causato dall'uso di accessori non approvati dal produttore (non originali, ad esempio);
- il prodotto oggetto del Servizio sia stato permutato con un altro a fronte del pagamento di un importo.

SERENA non sarà da ritenersi in alcun modo responsabile qualora l'intervento di assistenza dovesse comportare il danneggiamento o la perdita, totale o parziale, di dati, documenti, fotografie, programmi, ecc... contenuti all'interno del prodotto al momento della presa in carico per la riparazione.

Ti invitiamo pertanto a verificare con attenzione che al momento dell'affidamento del prodotto al punto vendita per l'invio al centro assistenza, tu abbia provveduto ad effettuare un salvataggio di tutti i dati contenuti nel dispositivo poiché, per rendere effettivi eventuali aggiornamenti del sistema operativo, potrebbe essere necessario il reset totale dell'apparecchio, con il rischio che tutti i dati non salvati vadano persi.

## 7. LIMITI DEL RIMBORSO

Il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI dà diritto alla riparazione del prodotto come risultante dalla relativa scheda tecnica emessa dal Centro Assistenza Tecnica (CAT) incaricato da Serena. A tuo carico avrai la sola applicazione del costo fisso di € 29,00 per ogni intervento, che dovrai saldare alla consegna del prodotto da riparare o al momento del suo ritiro, 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 Servizio. Quando tale importo si esaurisce, il valore della riparazione resta a tuo carico e l'intervento del Servizio 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...), SERENA si riserva la facoltà di consegnarti, se disponibile, un prodotto rigenerato della medesima tipologia e con le medesime caratteristiche tecniche del tuo; qualora tale prodotto non fosse invece disponibile, sarai rimborsato tramite un buono acquisto / gift card spendibile presso i punti vendita del venditore del prodotto, di un importo pari:

- al 90% del prezzo di acquisto del prodotto non riparabile, con le medesime deduzioni previste al punto 7 in caso di precedenti riparazioni nel corso del primo anno;
- al 70% del prezzo di acquisto del prodotto non riparabile, con le medesime deduzioni previste al punto 7 in caso di precedenti riparazioni nel corso del secondo anno.

In entrambi i casi, a seguito della accettazione del prodotto ricondizionato o del rimborso, la validità del Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI 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 SERVIZIO SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI

Il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI 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. Tuttavia, è importante 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 danno, dovrai immediatamente prendere contatto con SERENA a mezzo e-mail all'indirizzo [serena@solfac.it](mailto: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 Servizio
- tipo, marca e modello del prodotto
- tipo di danno (se disponibile, ti verrà chiesto di fornire documentazione fotografica del prodotto danneggiato)
- eventuali altri dati ed informazioni richiesti dall'operatore

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 **Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI** 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 Servizio Serena, ti verrà richiesto di farti carico del costo della riparazione e successivamente, dietro presentazione della fattura relativa, il Servizio 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 Servizio.

Per praticità ti invitiamo a conservare sempre la tua copia del Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI e lo scontrino/fattura di acquisto di prodotto e Servizio, 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.

**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 Servizio**

Caro Cliente,

ci congratuliamo per la tua adesione al SERVIZIO SERENA e siamo lieti di informarti che, in via del tutto eccezionale, SERENA 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...

Nel caso in cui il tuo prodotto abbinato al presente Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI ti venga sottratto per furto con scasso (effrazione) in abitazione e/o automobile, furto con strappo (scippo) o rapina, SERENA ti offre, infatti, la possibilità di ricevere un prodotto rigenerato della stessa marca e dello stesso modello di quello precedentemente acquistato, oppure, in caso di indisponibilità di tale prodotto rigenerato, un rimborso (con bonifico bancario) successivo all'acquisto di un nuovo prodotto, sempre dei medesimi marca e modello.

Tale nuovo acquisto deve essere effettuato entro 30 giorni dall'invio dell'autorizzazione da parte del team Serena presso uno dei Punti Vendita oppure sul sito del venditore del prodotto.

Qualora SERENA non fosse nella possibilità di procedere alla fornitura di un prodotto ricondizionato, il rimborso che ti riconosceremo sarà pari:

- al 90% del prezzo di acquisto del prodotto oggetto di furto avvenuto e comunicato a SERENA nel primo anno e con le medesime deduzioni previste al punto 7 in caso di precedenti riparazioni;
- al 70% del prezzo di acquisto del prodotto oggetto di furto avvenuto e comunicato a SERENA nel secondo anno e con le medesime deduzioni previste al punto 7 in caso di precedenti riparazioni.

L'agevolazione ti verrà quindi accordata alle seguenti condizioni:

1. Entro 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto o dalla data di consegna indicata sul documento di trasporto (qualora questa non sia contestuale alla data di acquisto). L'agevolazione, invece, **non ti sarà concessa**:
  - nel caso in cui il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI acquistato non sia presente nello stesso scontrino del prodotto
  - nel caso in cui il Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI sia stato acquistato successivamente all'acquisto del prodotto cui lo stesso si riferisce.
2. 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 familiari 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 familiari 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 Furto con strappo (scippo) del prodotto ai danni tuoi o dei tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia;
  - 2.5 Rapina del prodotto ai danni tuoi o dei tuoi familiari conviventi come risulta dallo stato di famiglia; Qualora l'intestatario del Servizio SERENA SMARTPHONE TOP 2 ANNI 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 richiesta in visione.

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

Per assistenza durante il periodo di Garanzia Legale dovrai rivolgerti 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)

3. Sono pertanto escluse tutte le ipotesi che non rientrino in quanto riportato al punto 2, in particolare modo in riferimento al furto senza indicazione di scasso (sia in abitazione che in automobile), al furto con destrezza ed alla sottrazione di qualsiasi prodotto non appartenente alla categoria smartphone.

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](mailto: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 Servizio
- 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 a SERENA (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 presso il venditore dove hai acquistato oppure sul sito [euronics.it](http://euronics.it) al seguente link <https://www.euronics.it/privacy/privacy-policy>.