

Comunicazione procedurale CP01_2022

Oggetto: Revisione Procedura post vendita – prodotti De'Longhi Nespresso modello VERTUO

venerdì 11 marzo 2022

Spett.le rete CAT,

con riferimento alla recente immissione nel mercato Italia dei prodotti a marchio **De'Longhi Nespresso** modello **VERTUO**, la presente per sottoporvi la relativa procedura di post-vendita.

Il modello Vertuo, nelle due versioni disponibili, è dotato di un sistema di infusione del caffè completamente diverso rispetto al tradizionale prodotto Nespresso, in particolare, il nuovo concept prevede l'impiego di una capsula Nespresso dedicata a Vertuo che, da punto di vista del funzionamento ha comportato un radicale cambiamento tecnologico: sia sul piano meccanico ed idraulico, sia sul piano della gestione elettronica del sistema.

VERTUO NEXT ENV 120



VERTUO POP ENV 90



VERTUOPLUS ENV150/155



Ciò premesso, in accordo con Nespresso, tutti i prodotti Vertuo in regime di garanzia di 2 anni che dovessero pervenire presso il vostro centro di assistenza, **NON** dovranno essere riparati bensì, al fine di farli confluire presso la HUB di riparazione Nespresso, dovrete gestirli in base alle seguenti casistiche:

Caso 1, RICHIESTE DI RIPARAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE FINALE.

- Il prodotto non va preso in carico ed il consumatore deve essere invitato a contattare il numero verde Nespresso **800 39 20 29** per vedersi riconosciuto i servizi Premium di cui ha diritto (pick up del prodotto e riparazione presso HUB Nespresso).

Caso 2, RICHIESTE DI RIPARAZIONE DA PARTE DEL PUNTO VENDITA PER CONTO DEL CLIENTE FINALE.

- Informare il Punto Vendita che il cliente ha diritto ai servizi Premium Nespresso;
- Se il Punto Vendita richiede la presa in carico del prodotto a vostra cura, potrete assecondare la richiesta e quindi attivarvi come segue:

A) PRESA IN CARICO DELL'APPARECCHIO

- i. Richiedere sempre i dati anagrafici e dei recapiti del consumatore (cliente finale), nonché richiedere il documento di acquisto ed il Codice cliente Nespresso (se disponibile).

De' Longhi Appliances s.r.l.
Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO – Italia

Società a socio unico
Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v.
C.F. e Reg. Imp. TV 00867190159 – P. IVA IT 00698370962
R.E.A. TV n. 327173

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di De' Longhi S.p.A. ai sensi dell'art. 2497-bis del c.c.

- ii. Nel limite del possibile, accertare il difetto segnalato dal cliente (*verifica volta ad escludere aspetti macroscopici di errato utilizzo ecc.*)
- iii. Rimuove e conservare tutte le parti removibili dell'apparecchio (es. serbatoio, caraffa latte, ivi compreso l'imballo).

B) RICHIESTA RITIRO DELL'APPARECCHIO (PICK UP)

- i. Compilare la richiesta di Pick Up tramite il Form online, disponibile su questo Link: [Richiesta Pick Up](#)

C) SPEDIZIONE DELL'APPARECCHIO A CURA DEL CORRIERE INCARICATO DA NESPRESSO

- i. Al ricevimento della suddetta richiesta di Pick UP, Nespresso attiverà un corriere per il ritiro dell'apparecchio presso il vostro CAT.
- ii. All'arrivo del corriere dovrete Inserire l'apparecchio nell'apposito Box protettivo fornito seduta stante dallo stesso incaricato (*N.B. inserire solo l'apparecchio privo delle parti accessorie removibili e senza l'eventuale imballo originale*).

D) RICONSEGNA DELL'APPARECCHIO RIPARATO PRESSO LA VOSTRA SEDE

- i. A seguito della riparazione a cura della HUB Nespresso, l'apparecchio, contenuto nell'apposito box protettivo, verrà rispedito presso la vostra sede di riferimento tramite corriere. Il prodotto sarà corredato di apposito rapporto d'intervento tecnico rilasciato dalla stessa HUB Nespresso.

E) RICONSEGNA DELL'APPARECCHIO AL PUNTO VENDITA

- i. Il prodotto dovrà essere riconsegnato al punto vendita completo delle parti precedentemente rimosse e custodite (es. serbatoio, caraffa latte, imballo originale, ecc.), quindi andrà aggiunto anche il rapporto d'intervento rilasciato dalla HUB Nespresso.

F) CREAZIONE VOSTRO RAPPORTO D'INTERVENTO

- i. Una volta completate le suddette fasi, potrete caricare un rapporto d'intervento secondo la normale modalità di gestione degli interventi in garanzia (processo Agorà).
- ii. Per ogni intervento dovrete selezionare la sola voce di manodopera prevista per questa gestione, ovvero tariffa: **ARTFACQ070 GESTIONE PICK UP** (valore 6,00€.)

Per qualsiasi eventuale chiarimento potrete contattare il vostro capo area di riferimento.

vi saluto e vi ringrazio per l'attenzione.

Alberto Pigato
Responsabile Customer Care Italia