Procedure di Assistenza

Customer Care Italia

DēLonghi Group

Nicola Marson

Customer Care Manager Italia

01.08.2024

Rev 1

SOMMARIO

Sezione 1: Scopo, Definizioni e Normativa 3
1.1 Scopo 3
1.2 Definizione 3
1.3 Normativa e Accordi 3
Sezione 2: Reperibilità e localizzazione CAT 3
2.1 Reperibilità e Localizzazione CAT 3
Sezione 3: ProcedurE Operative 4
3.1 Procedura di Riparazione 4
3.2 Procedura di sostituzione 5
3.3 Procedura Dolcegusto/Nespresso/Nespresso Vertuo 6
3.4 Procedura Ordine Ricambi 6
3.5 Procedura Restituzione Ricambi/Accessori Difettosi o Errati 6
3.6 Gestione Ritiro Prodotti Rivenditori 6
3.7 Prodotti con Estensione di Garanzia interna (Braun 5 anni - Kenwood 10 anni) 7
3.8 Interventi Fuori Garanzia 7
Sezione 4: Gestione Prodotti tra PV e Gruppo (divisione commerciale) 7
4.1 DOA (Dead On Arrival) 7
4.2 Procedura Accessori Mancanti 8
4.3 Danni da Trasporto 8
4.4 Assistenza Tecnica di Prodotti Guasti Invendibili 8

SEZIONE 1: SCOPO, DEFINIZIONI E NORMATIVA

1.1 SCOPO

Il presente documento intende chiarire le modalità operative per la gestione dei prodotti che necessitano di assistenza, fornendo informazioni aggiuntive a complemento di quanto già noto. L'obiettivo è di dare supporto ed assistenza ai clienti tramite una diffusa e qualificata rete di Centri Assistenza Tecnica autorizzati sia per le riparazioni in garanzia sia per quelle fuori garanzia.

Legenda, da qui in avanti i termini saranno abbreviati in:

- **Gruppo**: Tutti i marchi posseduti dal Gruppo De'Longhi (**De'Longhi, Kenwood, Braun, Nutribullet, Ariete**)

- **CAT**: Centro Assistenza Tecnica.

- **PV**: Punto Vendita.

1.2 DEFINIZIONE

Il CAT autorizzato dal Gruppo è identificato come unico soggetto competente nell'accertamento dell'esistenza dei difetti di conformità di prodotto e nell'identificazione dei rimedi (riparazione o sostituzione). Il CAT deve sempre redigere un rapporto tecnico relativo all'intervento prestato o al mancato riscontro del difetto di conformità dichiarato dal cliente.

1.3 NORMATIVA E ACCORDI

Il Gruppo si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente (in particolare dal Codice del Consumo) e a quanto stabilito dagli accordi tra Confindustria, Ceced Italia ed Aires.

SEZIONE 2: REPERIBILITÀ E LOCALIZZAZIONE CAT

2.1 REPERIBILITÀ E LOCALIZZAZIONE CAT

La comunicazione che invita i clienti a rivolgersi alla rete di assistenza in caso di necessità è riportata sui manuali d'uso e manutenzione dei prodotti e sulla documentazione allegata ai prodotti. Nome e indirizzo dei CAT autorizzati più comodi per il cliente vengono forniti dal Contact Center al numero verde 800 809065. Il Gruppo promuove inoltre la collaborazione tra i CAT autorizzati ed i PV quando i clienti finali si rivolgano direttamente a questi ultimi per l'assistenza

post vendita. I riferimenti dei CAT autorizzati possono essere reperiti anche dai siti Internet di ciascun marchio nei seguenti link:

https://www.delonghi.com/it-it/authorised-service-centre

https://www.kenwoodworld.com/it-it/authorised-service-centre

https://www.braunhousehold.com/it-it/authorised-service-centre

https://www.nutribullet.com/it-it/authorised-service-centre

https://www.ariete.net/assistenza

SEZIONE 3: PROCEDURE OPERATIVE

3.1 PROCEDURA DI RIPARAZIONE

Il PV o il cliente finale inoltra il prodotto difettoso al CAT per il ripristino della conformità, completo degli accessori a corredo. Qualora il guasto riguardi una parte amovibile e/o un accessorio, per garantire la corretta diagnosi tecnica, dovrà essere conferito al CAT anche il relativo prodotto. Il ripristino della conformità deve avvenire nei termini di legge e comunque entro un termine congruo. Se i tempi di riparazione del prodotto superano tale termine, il Gruppo si impegna nei confronti del rivenditore o cliente finale a sostituire il prodotto sempre tramite il CAT. Nel caso in cui il CAT riceva prodotti la cui non conformità sia riconducibile al cliente finale (danni estetici o da movimentazione o simili), oppure prodotti fuori dai termini della garanzia legale, fornirà al PV/cliente un preventivo con la descrizione dell'intervento e del costo necessario al ripristino del prodotto. Se il PV/cliente finale accetta il preventivo, il CAT provvederà al ripristino della conformità, imputando i costi di intervento al cliente.

Affinché il CAT possa operare sul prodotto, devono essere fornite le seguenti informazioni:

- Difetto dichiarato;

- Documento di acquisto valido che riporti i dettagli del soggetto venditore e i dettagli del bene acquistato, oppure documento di consegna del prodotto, prova valida per la garanzia legale;

- Dati completi del cliente finale: nome, cognome, indirizzo e telefono (consumatore);

- Persona di riferimento del PV (se ricevuto dal PV).

3.2 PROCEDURA DI SOSTITUZIONE

La sostituzione può essere richiesta dal CAT al Gruppo solo per prodotti venduti ai clienti finali e non per prodotti invenduti o sostituiti dai PV. Il Gruppo approverà la richiesta di sostituzione da parte dei CAT dei prodotti difettosi nei seguenti casi:

1. Quando, trascorsi 30 giorni dal momento della consegna del prodotto da parte del PV al CAT, il prodotto non è stato ancora reso disponibile al PV riparato. Il CAT deve impegnarsi a ordinare il ricambio nel minor tempo possibile per evitare un eventuale addebito del prodotto, causato da una gestione della pratica in tempi non congrui. Se i ricambi non dovessero arrivare entro 20 giorni dalla data dell'ordine, il CAT dovrà fare richiesta di sostituzione del prodotto modificando la scheda di lavoro aperta.

2. Riparazioni multiple: al quarto intervento richiesto sullo stesso prodotto, il CAT può eventualmente sostituirlo. Per la verifica del numero delle riparazioni eseguite sul prodotto faranno fede i rapporti tecnici rilasciati dal CAT, riportanti tutti lo stesso modello, lo stesso nome del cliente finale e la descrizione dei difetti riscontrati (non saranno conteggiati i rapporti tecnici che attestano il mancato riscontro del difetto).

3. Lamentela grave e/o ricorso al legale da parte del cliente finale. In questo caso, contattare sempre il capo area.

4. Ripristino della conformità del prodotto attraverso la riparazione eccessivamente oneroso rispetto alla sostituzione, considerato il valore dei pezzi di ricambio necessari. Tale valutazione è effettuata insindacabilmente dal Gruppo. In questo caso, contattare sempre il capo area.

5. Richiesta prodotto dai tecnici, con relativo codice sostituzione da loro fornito.

6. Richiesta per ricambio non codificato dopo invio e-mail all'area tecnica. Questa dovrà verificare la reale presenza di guasto tecnico che ha causato il danno al ricambio non codificato. Il CAT farà richiesta di sostituzione allegando l'e-mail di conferma ricevuta.

7. Riparazione non riuscita dopo essersi interfacciati con i tecnici con relativo codice sostituzione da loro fornito.

Per tutte le altre casistiche, dovrà essere richiesto un codice autorizzazione al capo area.

Tutti i prodotti che entreranno al CAT per intervento tecnico dovranno essere registrati in tempo reale direttamente sul portale Agora o tramite il gestionale interfacciato, per permettere un istantaneo monitoraggio e una corretta analisi dei dati, del prodotto e del cliente.

3.3 PROCEDURA DOLCEGUSTO/NESPRESSO/NESPRESSO VERTUO

Nescafé - Dolce Gusto: sono valide le procedure operative descritte in precedenza ai punti 3.1 e 3.2 .

Nespresso: le procedure operative prevedono per tali machine le seguenti varianti. Il cliente finale può chiamare il Numero Verde Nespresso comunicando il proprio Codice Cliente. Nespresso prospetterà una serie di servizi differenziati in base alle opportunità commerciali offerte dal Nespresso Club. Nel caso in cui il cliente finale consegni il prodotto presso il PV, il personale del PV accerterà che il cliente conosca l'opportunità di contattare il Nespresso Club al numero 800.39.20.29 e di beneficiare dell'eventuale servizio PREMIUM. Qualora il cliente non accettasse questa prospettiva, il personale del PV, in base alle preferenze del cliente, potrà offrire il ritiro dell'apparecchio o, in alternativa, indirizzarlo al CAT del Gruppo più vicino.

Nespresso Vertuo: Rifarsi alla comunicazione procedurale CP01_2022. I CAT della rete non sono abilitati alla riparazione delle macchine Nespresso Vertuo.

3.4 PROCEDURA ORDINE RICAMBI

Il CAT è autorizzato ad inserire ordini ricambi quando necessario. È comunque consigliabile effettuarne almeno 2/3 a settimana per agevolare le tempistiche di riparazione.

3.5 PROCEDURA RESTITUZIONE RICAMBI/ACCESSORI DIFETTOSI O ERRATI

Nel caso in cui il CAT dovesse ricevere un ricambio o accessorio guasto all'origine o non corrispondente a quanto ordinato, dovrà compilare il Google Form preposto, scaricabile dal sito DLS (comunicazione procedurale CP02_2022).

3.6 GESTIONE RITIRO PRODOTTI RIVENDITORI

Il Gruppo non è tenuto a sostenere il costo del trasporto dei prodotti tra il PV e il CAT e viceversa. Tuttavia, ogni singolo CAT ha la possibilità di accordarsi singolarmente con i PV. Il Gruppo riconosce al CAT una tariffa di ritiro e riconsegna, limitatamente alla grande distribuzione e alla grande distribuzione organizzata (tariffa non cumulabile per il numero di prodotti ritirati).

3.7 PRODOTTI CON ESTENSIONE DI GARANZIA INTERNA (BRAUN 5 ANNI - KENWOOD 10 ANNI)

Al fine di convalidare l'estensione di garanzia, il cliente dovrà presentarsi in possesso della copia del documento ricevuto dopo la registrazione effettuata sul sito del brand del Gruppo interessato. Il CAT dovrà comunicare all'area manager di competenza il numero univoco rilasciato per la convalidazione dell'estensione di garanzia. Successivamente, il CAT provvederà ad allegare al rapporto di lavoro il documento di registrazione e potrà effettuare l'intervento.

3.8 INTERVENTI FUORI GARANZIA

Il Gruppo non ha alcuna responsabilità sulle riparazioni effettuate fuori garanzia e tali interventi saranno totalmente a carico del cliente. Il CAT sarà tenuto a formulare un preventivo dettagliato e congruo di spesa, che successivamente sarà accettato o rifiutato dal cliente. Una volta effettuata la riparazione, solo per il ricambio sostituito entrerà in vigore una garanzia di 2 anni. A questo punto, il CAT sarà autorizzato, come da procedura CP02_2022, a fare richiesta di reintegro del ricambio difettoso.

SEZIONE 4: GESTIONE PRODOTTI TRA PV E GRUPPO (DIVISIONE COMMERCIALE)

Questa procedura riguarda esclusivamente il PV ed il Gruppo (divisione commerciale) e non il CAT.

4.1 DOA (DEAD ON ARRIVAL)

Solo i prodotti venduti ai clienti finali (utilizzatori privati/consumatori) che risultano non funzionanti o danneggiati all'origine possono essere oggetto di questa procedura. Questi prodotti possono essere sostituiti dal punto vendita (PV) entro il periodo previsto contrattualmente con il Gruppo, generalmente non superiore a 15 giorni dall'emissione dello scontrino fiscale. In alternativa alla sostituzione, i clienti finali possono rivolgersi ai Centri Assistenza Tecnica (CAT) esclusivamente per la riparazione. I prodotti sostituiti dal PV devono essere resi al Gruppo e non inviati ai CAT.

Una volta verificate le condizioni per la sostituzione, il PV può procedere con la sostituzione del prodotto al cliente e richiedere l'autorizzazione al reso tramite il sistema web DOA. Fanno eccezione i prodotti del brand Ariete, per i quali le richieste di reso vanno rivolte direttamente all'agenzia commerciale di riferimento del PV. Le modalità di accesso al sito e le istruzioni per l'inserimento delle richieste, sia singolarmente che in modo massivo, sono fornite ai PV in un apposito manuale. È fondamentale che tutti i campi obbligatori del modulo di richiesta siano

correttamente compilati. Una volta approvate dal Gruppo, le richieste verranno gestite tramite il ritiro dei prodotti difettosi e sostituiti dal PV, secondo modalità stabilite di comune accordo.

Sono esclusi da questa procedura i prodotti che:

1. Presentano danni agli imballaggi o danni da trasporto, che devono essere immediatamente segnalati con una nota (riserva) nella documentazione logistica di ritorno al Gruppo.

2. Presentano lievi imperfezioni estetiche.

3. Non sono accompagnati da scontrino fiscale.

4. Non sono accompagnati dall'imballo originale.

4.2 PROCEDURA ACCESSORI MANCANTI

L'eventuale mancanza di accessori o altre parti lamentata dal cliente o dal PV deve essere gestita con la Procedura Accessori Mancanti. Le parti mancanti vengono consegnate presso lo stesso PV che ne ha fatto richiesta. Il ripristino (ad esempio, la sostituzione di componenti estetici) di prodotti da esposizione può essere richiesto al CAT a onere del PV.

4.3 DANNI DA TRASPORTO

Il PV che riceve dal Gruppo dei prodotti che hanno subito danni da trasporto deve fare apposita riserva dettagliata nella bolla al momento della consegna e deve comunicare al Gruppo quanto riscontrato entro 8 giorni lavorativi, allegando le foto dei danni affinché il Gruppo possa provvedere alla sostituzione dei prodotti interessati.

4.4 ASSISTENZA TECNICA DI PRODOTTI GUASTI INVENDIBILI

Il Gruppo non prevede una specifica procedura di assistenza tecnica in garanzia per prodotti guasti invendibili presso il rivenditore. Accordi specifici possono comunque essere presi con i singoli CAT per interventi da effettuarsi fuori garanzia.