

Moulinex Rowenta Tefal

AFTER SALES

Processo Assistenza



- All-Clad
- ARNO
- ASIA
- calor
- clock
- Curtis
- emja
- esteras
- HEPP
- IMUSA
- ORIGINAL KAISER
- KRUPS
- Logistica
- MAHARAJA
- MIRRO
- Moulinex
- OBH
- PANEX
- Rochedo
- ADWENTA
- samura
- schaerer
- SEB
- Silit
- SUPOR
- T-fal
- Tefal
- WMCO
- WearEver
- WMF

- **Contatti**
- **Guida alla Garanzia**
- **Applicazione della Garanzia**
- **Richiesta Assistenza**
- **Miscellanea**

CONTENTS



Service

Contatti - Prodotto SDA

Per qualsiasi informazione sui nostri prodotti , sull'assistenza ed i relativi Centri di Assistenza Autorizzati, sulla nostra Società e su tutto il mondo Groupe SEB Italia S.p.A. , potete procedere visitando i nostri siti

ed in caso di richiesta di supporto , compilare l'apposito modulo per ricevere supporto direttamente da uno dei nostri Agenti

<https://www.rowenta.it/contact>

<https://www.moulinex.it/contact>

<https://www.krups.it/contact>

oppure

contattandoci telefonicamente al numero 02.45 77 58 00, attivo dalle ore 09.00 alle ore 19.00, dal Lunedì al Venerdì

Contatti - Prodotto Cookware e WMF (anche SDA)

Per qualsiasi informazione sui nostri prodotti , sull'assistenza ed i relativi Centri di Assistenza Autorizzati, sulla nostra Società e su tutto il mondo cookware/SDA, potete visitare i nostri siti istituzionali

<https://www.lagostina.it/it/>

<https://www.wmf.it/>

<https://www.emsa.com/it/>

Per richiesta di assistenza riguardanti :

- Problematiche tecniche (utilizzo del sito e dell'area riservata, utilizzo dell'App Lagostina, ...)
- Problematiche tecniche su prodotti (non funzionamenti o manutenzioni)
- Assistenza su registrazione prodotto e coupon sconto
- Assistenza su ricette

Potete scriverci a: lagostina@gs-support.it (Lagostina) , wmf@gs-support.it (WMF) , emsa@gs-support.it (Emsa)

Oppure al numero verde telefonico ; **800-014122** valido per tutti i brand

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, festivi esclusi.

Guida alla Garanzia

Groupe SEB Italia S.p.A. fornisce una garanzia convenzionale sui prodotti immessi sul mercato che dovessero presentare problemi tecnici o viziati tecnicamente. Per conoscere la durata, i termini, le condizioni, le limitazioni e le procedure per ciascun prodotto coperto da garanzia convenzionale Groupe SEB Italia S.p.A. consultare l'apposito certificato di garanzia che si trova all'interno di tutti i prodotti venduti ed immessi sul territorio Nazionale.

La Garanzia Legale ha una durata di 24 mesi a partire dalla consegna del bene e viene prestata dal venditore dove è stato acquistato il bene. Il consumatore ha la facoltà di denunciare al venditore eventuali difetti del bene entro due mesi dalla loro apparizione e ha diritto alla riparazione o sostituzione del prodotto non conforme, ovvero può richiederne una congrua riduzione del prezzo, oppure ancora la risoluzione del contratto di acquisto.

La garanzia convenzionale prestata da Groupe SEB Italia S.p.A. si intende aggiuntiva e non sostitutiva di ogni altro diritto di cui gode l'acquirente del prodotto ed, in particolare, non pregiudica in alcun modo i diritti del consumatore stabiliti agli articoli da 128 a 134 del "Codice del Consumo", D.Lgs. 206/2005 (c.d. "Garanzia Legale").

La garanzia convenzionale prestata da Groupe SEB Italia S.p.A. differisce dalla Garanzia Legale ed è soggetta ai termini, alle condizioni ed alle limitazioni riportate nel relativo certificato di garanzia che accompagna il prodotto. Si invitano pertanto gli utenti finali a leggere attentamente e conservare il certificato di garanzia del prodotto acquistato.

Applicazione della Garanzia

La garanzia *Groupe SEB* copre eventuali difetti dei materiali e di fabbricazione. Di conseguenza tutti gli altri tipi di difetti e danni sono esclusi.

- a) Qualora il cliente, attraverso il rivenditore constata che il difetto di conformità è un difetto di fabbricazione imputabile al produttore, quest'ultimo si impegna ripristinare il prodotto , eccezione fatta per l'imballo ed il confezionamento(polistirolo, cartoni esterni ed interni, libretti di istruzione) o sostituire il prodotto attraverso l'indicato CAT a condizione che il prodotto sia accompagnato da regolare scontrino di vendita indicante data di vendita e tipo prodotto, dati del consumatore finale e nel caso di richiesta di sostituzione copia di avvenuta sostituzione allegata.
- b) Qualora il rivenditore verifica che il difetto di conformità è dovuto a manomissione da parte di terzi, uso o manutenzione impropria da parte del consumatore, es. utilizzo di sostanza dannose o di additivi (ferri da stiro); uso di sacco carta non originale(aspirapolvere) caduta danni causati dallo stesso consumatore, il rivenditore non è tenuto a rispondere in garanzia.
- c) La garanzia ha validità su tutto il territorio Nazionale a partire dalla data di acquisto del prodotto, per un periodo di 24 mesi e si applica solo dietro presentazione della prova di acquisto originale (no autodichiarazione o altro). Il documento deve essere in grado di far capire inequivocabilmente il prodotto a cui si riferisce e devono essere allegati tutti i dati del cliente finale (nome, cognome, indirizzi, telefono) al fine di poter gestire in garanzia la riparazione del prodotto .

Richiesta Assistenza

Attraverso una chiamata al Servizio Clienti *Groupe SEB* oppure consultando il sito Internet dell'assistenza (sezione contatto), l'utente finale potrà conoscere le condizioni specifiche di garanzia e richiedere supporto .

- a) A seconda del difetto presentato dal prodotto, il Centro di assistenza, in accordo con *Groupe SEB* , potrà procedere con la riparazione o la sostituzione del prodotto completo. Nella sostituzione potranno essere impiegati prodotti o parti, identici o con pari caratteristiche. I prodotti sostitutivi o le parti utilizzate per le riparazioni potranno essere nuovi o ricondizionati.
- b) Nei casi in cui non sia possibile applicare le soluzioni sopra descritte, *Groupe SEB* si impegna a rimborsare il prezzo di acquisto al cliente applicando un abbattimento in ragione della data di acquisto del prodotto stesso. Il servizio per il cliente è completamente gratuito se il prodotto viene riscontrato difettoso.
- c) Se il prodotto non viene riscontrato difettoso quindi esente da qualsivoglia vizio di conformità, il costo di manodopera dell'intervento e di eventuali parti, potranno essere addebitati al cliente stesso da parte del Centro di assistenza.

Miscellanea

a) Danni da trasporto:

Qualora il difetto di conformità è dovuto a cadute e danni causati da trasporto o errata conservazione dei prodotti, l'eventuale riparazione/sostituzione del prodotto rimane a esclusivo carico del rivenditore (se non segnalata a Groupe SEB entro i termini di legge art.1698 c.c).

b) DOA:

In merito, fermo restando la vostra libertà di offrire ai consumatori ogni garanzia aggiuntiva rispetto a quelle di legge, è nostro interesse ricordarvi che la nostra società provvederà a riparare o sostituire i prodotti che abbiate ritirato dai clienti, unicamente entro i limiti di legge in base al D. Lgs.2.2.2002 N°24(art.1519) e all'art. 131 del D. Lgs 206/2005 "Codice del Consumo".

Moulinex Rowenta Tefal

Fine