



NEW GENERATION HOME

Procedure di assistenza 2024

**Grandi Elettrodomestici
& Climatizzatori**



Pagina 2 - 4

Piccoli Elettrodomestici



Pagina 5 - 8

Telefonia & TV



Pagina 9

Grandi elettrodomestici & climatizzazione

Codice Articolo

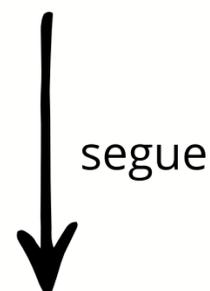
- CB340WM / XM / E
- CB380WM / XM / E
- CO100/CO150/CO200WM
- CV140WM / CV241WM
- DP240WM / XM/ E
- DP540XM / E
- FT140WM / FT06WME / FT12WME
- SS551XMW / SS580XM
- CPN26FE
- CFN26AF5MKIT - CFN35AF5MKIT - CFN50AF5MKIT

Le pratiche vengono aperte direttamente dall'Utente finale attraverso in N° dedicato

051-0231491

Per i prodotti INVENDUTI o per REINTEGRO RICAMBI la gestione è attraverso la modulistica che trova a pagina 4 **"Richiesta di Assistenza RIVENDITORI"** da inviare tramite mail a

ngm@m-c-srl.com



Grandi elettrodomestici

Codice	Articolo
●	AMICA 2 / FIABA 2 / LUNA 2
●	CAMILLA 2 / CLELIA 2 / TANIA 2
●	DEBBY
●	DW13E
●	FR240VE
●	FR347E HGB
●	FR473E HGB N/ FR473E S N
●	W610D/W710D/W810D
●	W841IN/W814VIN/W1014VIN/

DANNI TRASPORTO VISIBILE E OCCULTO:

inserire richiesta reso entro 24H sul portale Service Trade;

DOA:

inserire richiesta reso entro 7 gg data di acquisto (sarà necessaria copia prova d'acquisto);

ASSISTENZA:

validità 2 anni dalla data di acquisto;

contattare il **0382/020040**,

o tramite mail a **assistenza**bianco@givesit.it****



a: M. & C. S.r.l. – Società di Consulenza Direzionale.
Sede Legale: via G. Verdi 51- 40055 Villanova di Castenaso (BO).
Tel 051.780063 – Fax 051.6064.044 CF e P. IVA 02233501200

RICHIESTA DI ASSISTENZA TECNICA da RIVENDITORE

Da inviare all'indirizzo email: **ngm@m-c-srl.com**

Data _____

Rivenditore _____

Via _____ n° _____

Città _____ Prov. (_____) Cap _____

Tel. _____ Tel.Cell. _____ Fax _____

TIPO prodotto _____

MARCA: _____ MODELLO : _____

SI RICHIEDE ASSISTENZA SU PRODOTTO NON FUNZIONANTE

Indicare i difetti o le anomalie riscontrate: _____

Numero di serie (obbligatorio): _____

SI RICHIEDE REINTEGRO ACCESSORI o RICAMBI PER DANNO DA TRASPORTO

Descrivere i ricambi richiesti: _____

Nome del richiedente:

Firma:

Spazio riservato alla M&C S.r.l.

Autorizza la ditta: _____

In data: _____

Piccoli elettrodomestici

Ferri Da stiro - Lampade - Macchina caffè

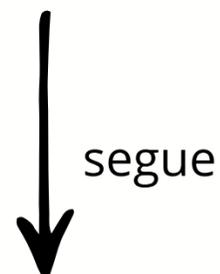
Codice Articolo: ● 2111A
● CM6826
● EC9002TA
● HH/2668D
● LD65BK - LD65W

Assistenza prodotti (RMA e DOA)

Contattare l'assistenza tecnica scrivendo al CAT PILOTA all'indirizzo email

ngm@garanzia.pro

o chiamare il numero tel. **035 315998**.



Piccoli elettrodomestici

Ferri Da stiro - Lampade - Macchina caffè

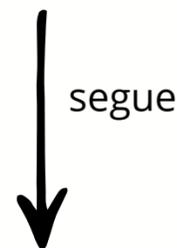
Per i rivenditori e negozianti:

affinché il Centro Assistenza Tecnico Autorizzato possa intervenire sul prodotto invenduto (DOA o DAP) occorre rendere disponibili:

- 1) il prodotto completo di imballo originale in evidenti condizioni di nuovo, senza alcun segno di usura;
- 2) gli accessori (incluso tagliando di garanzia);
- 3) la copia della prova di acquisto (fattura di acquisto);
- 4) Il modulo compilato con tutte le info richieste (DOA)
- 5) Documento di trasporto

Il CAT rilascerà una ricevuta di accettazione con le informazioni relative alla pratica aperta.

Per ogni informazione è disponibile il numero **035 315998** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.



Piccoli elettrodomestici

Forni a microonde

Codice Articolo: ● FM20GBK / FM20GW
● FM25GKD
● NMM20PGK

contattare il **CENTRO di ASSISTENZA TECNICA** reperibile sul sito

www.m-c-srl.com

Piccoli elettrodomestici

Ferri Da stiro - Lampade - Macchina caffè

Condizioni generali per l'applicazione della Procedura Gestione guasti D.O.A. (Dead on Arrival) - D.A.P. (Delivered At Place)

1. Il prodotto DOA dovrà essere consegnato nell'imballo originale e completo di tutti gli accessori, senza alcun segno di usura.
2. La modalità DOA si applica a tutti i prodotti che presentano, al momento dell'acquisto, malfunzionamenti congeniti e/o non risultano conformi alle caratteristiche dichiarate dal produttore.
3. La modalità DOA si applica esclusivamente nel rapporto fornitore/rivenditore pertanto il consumatore, in presenza di un caso DOA, è pregato di recarsi dal suo rivenditore che attiverà la procedura del caso.
4. La richiesta DOA deve essere fatta entro e non oltre 7 giorni solari a partire dalla data di acquisto come da scontrino fiscale.
5. Qualora venga superato il termine di 7 giorni solari, il prodotto verrà gestito come normale caso di riparazione.
6. Il rivenditore dovrà consegnare a suoi mezzi il prodotto DOA presso un centro assistenza autorizzato C.A.T. NETWORK
7. A ricevimento della richiesta C.A.T. NETWORK procederà con i controlli necessari al fine di stabilire se l'apparecchio risponde totalmente ai requisiti DOA e quindi, in caso affermativo, inserirà immediatamente la richiesta di sostituzione/nota credito nel CRM ON LINE.
8. Nel caso in cui C.A.T. NETWORK non riscontri i requisiti DOA, previa comunicazione al cliente stesso, considererà l'apparecchio come normale riparazione.
9. Eventuali danni subiti dal prodotto durante il trasporto, o per imballaggio inadeguato, non potranno essere considerati DOA, e dovranno essere autorizzati del Committente.

Se le condizioni sopra riportate non sono soddisfatte, o il prodotto non è DOA a causa di:

o Imballaggio non conforme o Accessori mancanti o Termine di 7 giorni superato o Fattura di acquisto mancante o Prodotto NFF (No Fault Found) o Prodotto "fuori garanzia"

o Danno subito durante il trasporto

Non viene gestito come DOA e si procederà con la riparazione in garanzia o fuori garanzia e il reso.

Se il prodotto viene convalidato come DOA a seguito di screening tecnico, si procederà con soluzione commerciale.



NEW GENERATION HOME

Telefonia & TV

Contattare l'assistenza tramite il sito web

www.ngmassistenza.it