



SISTEMA DI ASSISTENZA IN GARANZIA M&C SRL

SEZIONE 1

MECCANISMI OPERATIVI PER I PRODOTTI BIANCO IN GARANZIA

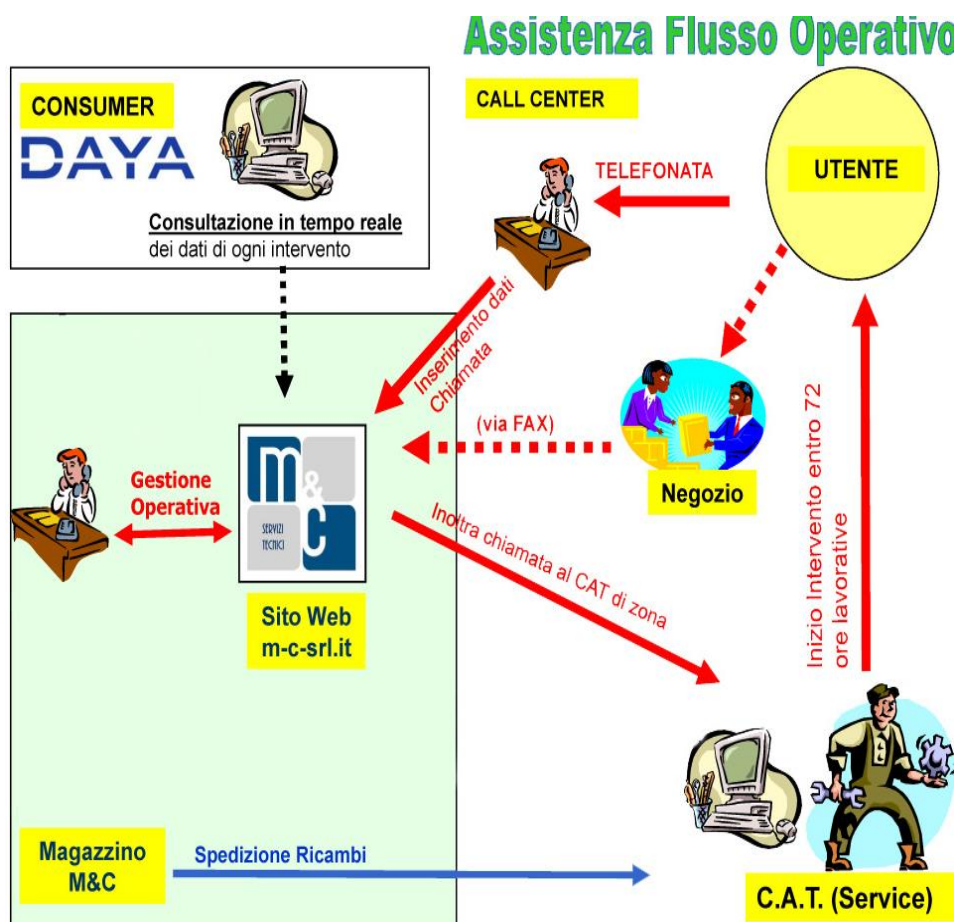
I prodotti DAYA della **categoria bianco** (frigoriferi, lavatrici, piani cottura e cucine), ad eccezione di quelli elencati nella *sezione 2*, vengono assistiti a domicilio tramite il network di assistenza post-vendita della M&C srl con una rete capillare di 130 CAT su tutto il territorio nazionale.

SISTEMA DI ATTIVAZIONE: ASSISTENZA DIRETTA AL PRIVATO

La chiamata per un intervento deve sempre pervenire all'assistenza DAYA dall'utente finale; non è previsto in alcun caso che un richiedente utente finale o rivenditore possa rivolgersi direttamente ad un CAT (se lo facesse si vedrebbe comunque opporre un rifiuto, in quanto senza un protocollo di autorizzazione non potrebbe riaddebitare il proprio intervento).

Il modo di attivazione è telefonico da parte dell'utente finale (consumatore) da lunedì a venerdì. Il numero da utilizzare è del tipo a pagamento (tariffa urbana) 199-151105 tuttavia il sistema M&C srl non ammette riparazioni in garanzia su prodotti disinstallati.

Si ribadisce che la chiamata telefonica al Call Center non è ammessa per i punti vendita, i quali per i prodotti giacenti difettosi, dovranno rivolgersi direttamente alla M&C srl tramite FAX al n. 051-6064044, indicando difetto del prodotto, matricola e modello.





SISTEMA DI ASSISTENZA IN GARANZIA M&C SRL

MECCANISMI OPERATIVI PER IL PED IN GARANZIA

I prodotti DAYA della **categoria PED** vengono assistiti centralmente nella sede di CONSUMER ELECTRONICS SPA.

Per questi prodotti, ove in garanzia, i rivenditori procedono al ritiro e alla sostituzione del prodotto difettoso all'utente finale, previa verifica di un effettivo vizio di fabbrica.

Ogni singolo prodotto ritirato deve essere accompagnato dal documento di vendita attestante la data di vendita.



SISTEMA DI ASSISTENZA IN GARANZIA 2M DIGITECH SRL

SEZIONE 2

Per i prodotti a marchio DAYA indicati nella seguente tabella:

EAN	DESCRIZIONE
8033389876319	V-MW1005A++ LAVATRICE 1000G 5KG
8033389876326	V-MW1006A++ LAVATRICE 1000G 6KG
8033389876333	V-MW1007A++ LAVATRICE 1000G 7KG
8033389876340	V-MW1208A++ LAVATRICE 1200G 8KG
8033389876357	V-SW1016A++ LAVATRICE SLIM 1000G 6KG
8033389876364	V-DWI125 LAVASTOVIGLIE DA INCASSO
8033389876371	V-CG504 CUCINA 50x50
8033389876388	V-GC604 CUCINA 60x60

Il centro pilota nazionale è:



2M DIGITECH SRL WHITE DIVISION – via Luigi Einaudi, 2 – 20832 Desio (MB)

PROCEDURA DOA

Le condizioni necessarie al riconoscimento DOA del prodotto da parte del centro pilota nazionale 2M DIGITECH SRL sono:

1. imballo completo di accessori ed istruzioni originali
2. guasto non imputabile ad usura, danno accidentale, utilizzo improprio da parte dell'utilizzatore finale
3. Numero seriale prodotto corrispondente a quello dell'imballo

Operatività

Entro 7 giorni dalla sostituzione al consumatore, il rivenditore deve collegarsi al portale AREA RISERVATA RESI VESIT <http://vesit.2mdigitech.com/> inserendo le seguenti credenziali:

Nome utente: 0000383

Password: M038320025I

e compilare tutte le parti obbligatorie allegando:

- copia documento di vendita (scontrino fiscale / fattura) al cliente finale
- numero documento di trasporto acquisto da Consumer Electronics spa



SISTEMA DI ASSISTENZA IN GARANZIA 2M DIGITECH SRL

Il rivenditore compilerà il DDT come segue:

Destinatario: CONSUMER ELECTRONICS SPA - P.ZZA G. FERRÉ, 10 - 20025 LEGNANO (MI)
Causale: RESO DOA e specificando numero di RMA rilasciato dal sito
Destinazione merce: 2M DIGITECH SRL WHITE DIVISION – VIA L. EINAUDI, 2 – 20832 DESIO (MB)

Dalla data di assegnazione RMA/DOA, il rivenditore ha l'obbligo di spedire il prodotto non oltre i 30 giorni in PORTO ASSEGNATO utilizzando il corriere FERCAM e comunicando la richiesta di ritiro a: ritiri@givesit.it allegando il modulo.

Scaduto il suddetto termine, la pratica verrà annullata per decorrenza dei termini.

Note:

1. Qualora, in fase di verifica, non sussistano le sopraindicate condizioni DOA, 2M DIGITECH SRL, si riserva la facoltà di respingere la richiesta di accredito, e previo avviso, qualora il prodotto fosse riparabile, procederà alla riparazione dello stesso;
2. Valutato il prodotto DOA, 2M DIGITECH SRL sostituirà lo stesso con prodotto uguale o avente stesse o superiori caratteristiche od in assenza con autorizzazione all'emissione della nota credito (che il rivenditore farà pervenire a Consumer Electronics);

RICHIESTA DI INTERVENTO PER I PRIVATI

Per richiedere un intervento a domicilio il cliente privato dovrà munirsi dei seguenti dati:

- Marca prodotto
- Modello
- Codice prodotto
- Numero di serie
- Data di acquisto rilevabile dal documento fiscale rilasciato al momento dell'acquisto

Contattare il call center al seguente numero unico 199-306444 operativo nei seguenti giorni ed orari:

da lunedì a venerdì non festivi, mattino: 09.00 – 12.30 / pomeriggio: 14.30 – 18.00



SISTEMA DI ASSISTENZA IN GARANZIA 2M DIGITECH SRL

RICHIESTA INTERVENTO PER I PUNTI VENDITA

Solo ai punti vendita è data la possibilità di richiedere interventi anche all' indirizzo email assistentabianco@givesit.it (o in alternativa al call center) avendo cura di indicare oltre ai dati del prodotto (vedi sopra) sempre indirizzo dell'utente privato completo di:

- NOME
- COGNOME
- INDIRIZZO
- NUMERO DI TELEFONO MOBILE (preferibile) altrimenti fisso.

Eventuali comunicazioni di disservizio possono essere comunicate sempre allo stesso indirizzo.

PROCEDURA BIANCO DANNI DA TRASPORTO:

MERCE CONSEGNATA TRAMITE NOSTRO CORRIERE

Qualora il rivenditore riscontrasse un danno accidentale imputabile al trasporto, lo stesso è tenuto alla tempestiva comunicazione a Consumer Electronics spa, e comunque entro e non oltre 8 giorni dalla data di consegna come da Normative Vigenti, inviando copia DDT di consegna e foto del danno ai seguenti indirizzi email: abovio@consumerspa.it e slodi@consumerspa.it .

Ogni comunicazione ricevuta fuori tempo, non potrà essere presa in considerazione al fine dell'emissione da parte nostra della nota credito.