

# Condizioni Generali di Vendita dell'Assistenza Supplementare NEFF Care

Versione 01.06.2018

Rilasciate da: BSH Elettrodomestici S.p.A. - sede legale Via M. Nizzoli, 1 - 20147 Milano

L'Assistenza Supplementare NEFF Care non pregiudica i diritti riconosciuti al consumatore dal D. Lgs. 206/2005 e s.m.i. "Codice del Consumo".

## 1 Oggetto e requisiti dell'Assistenza Supplementare NEFF Care

- 1.1 BSH Elettrodomestici S.p.A. (di seguito "BSH") riparerà gratuitamente ogni difetto o guasto che dovesse coinvolgere l'elettrodomestico indicato sul certificato di Assistenza Supplementare (non sono inclusi nella definizione di difetto o guasto carenze puramente estetiche che non compromettono il normale funzionamento del prodotto) tramite i propri centri di assistenza autorizzati durante il periodo di validità del certificato. BSH dichiara e garantisce che i prodotti sono stati costruiti nel pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali regolanti la materia, l'ottima qualità dei materiali usati e la buona costruzione dei prodotti e ancora che gli stessi sono stati collaudati accuratamente e sottoposti a severe ispezioni dal controllo qualità. I prodotti indicati sul certificato, per le loro caratteristiche tecnico costruttive e le loro qualità, potranno essere utilizzati dall'acquirente esclusivamente per scopi e fini domestici con esclusione di scopi e fini professionali.
- 1.2 L'acquirente potrà richiedere, a sua scelta, di riparare il prodotto o di sostituirlo senza spese in entrambi i casi. Qualora il rimedio prescelto sia oggettivamente impossibile o, a giudizio di BSH, appaia eccessivamente oneroso rispetto all'altro, quest'ultima valuterà dapprima l'opportunità di riparare il bene, se possibile, qualora il costo delle riparazioni non risultasse sproporzionato rispetto al valore ed al prezzo di acquisto del prodotto. Qualora il costo delle riparazioni risultasse sproporzionato BSH provvederà a sostituire il bene con un modello più recente dello stesso di eguale qualità, resa ed efficienza.
- 1.3 Sarà onere dell'acquirente comunicare al centro assistenza autorizzato da BSH eventuali difetti e vizi dello stesso e comunque la volontà di avvalersi dell'Assistenza Supplementare. Per l'identificazione del centro assistenza autorizzato più prossimo alla residenza o domicilio dell'acquirente quest'ultimo dovrà contattare il Servizio Clienti NEFF al numero 02 412 678 300, o visitare il sito [neff-home.com/it](http://neff-home.com/it).
- 1.4 Nel caso in cui i centri di assistenza autorizzati non rilevassero il difetto o guasto, l'acquirente sarà tenuto a sostenere i costi relativi alla chiamata a meno che l'acquirente non sia in grado di dimostrare che, tenuto conto delle circostanze, non era possibile rilevare l'assenza di difetti o di guasti.
- 1.5 L'Assistenza Supplementare è valida per l'elettrodomestico riportato sul certificato e non può essere trasferita ad altri elettrodomestici.
- 1.6 L'Assistenza Supplementare è valida solo per elettrodomestici acquistati in Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.
- 1.7 L'Assistenza Supplementare dovrà essere sottoscritta entro 2 anni dall'acquisto dell'elettrodomestico.
- 1.8 I servizi relativi all'Assistenza Supplementare potranno essere resi solo a seguito di esibizione al centro di assistenza autorizzato del certificato in originale e dello scontrino fiscale o documento equipollente dal quale risultino il nominativo del venditore, la data di consegna del prodotto nonché i relativi riferimenti di identificazione (tipologia e modello). Qualora tali documenti non potessero essere presentati in occasione dell'intervento, i costi dello stesso verranno addebitati.
- 1.9 L'intervento del centro assistenza autorizzato, il ritiro del prodotto, le sue riparazioni e la sua eventuale sostituzione saranno eseguiti, nei limiti di tempo compatibili con le esigenze organizzative di BSH, da tecnici autorizzati e competenti, su richiesta dell'acquirente e senza arrecare notevoli inconvenienti al medesimo.
- 1.10 Gli interventi, il ritiro del prodotto, le sue riparazioni e sostituzioni, se coperti dall'Assistenza Supplementare, avverranno senza alcun onere per l'acquirente.

## 2 Durata, trasferibilità e diritto di recesso dell'Assistenza Supplementare NEFF Care

- 2.1 Il servizio di Assistenza Supplementare ha una durata di 3 anni che decorrono dalla data di scadenza della garanzia convenzionale. Il servizio sarà attivabile solo successivamente alla scadenza del termine previsto per il recesso. L'Assistenza Supplementare cesserà automaticamente alla scadenza dei 3 anni senza necessità di alcuna notifica.
- 2.2 La riparazione o la sostituzione dell'elettrodomestico non rinnova né prolunga la durata della validità dell'Assistenza Supplementare.
- 2.3 Se l'elettrodomestico viene sostituito nel corso della durata dell'Assistenza Supplementare, così come previsto all'art. 1.2, il certificato originariamente emesso perderà di validità. La parte rimanente della durata verrà trasferita sul nuovo elettrodomestico a seguito di emissione di un nuovo certificato.
- 2.4 Se l'elettrodomestico è venduto o ceduto, il certificato potrà essere ceduto al nuovo proprietario. In questo caso BSH dovrà essere informata del cambiamento inviando una comunicazione a [info.it@neff-international.com](mailto:info.it@neff-international.com). Le presenti condizioni di Assistenza Supplementare rimarranno valide e saranno trasferite senza alcun costo al nuovo proprietario. In ogni caso questo non comporterà né un rinnovo né un prolungamento della durata.
- 2.5 L'acquirente ha la facoltà di recedere dal contratto di Assistenza Supplementare entro 14 giorni, senza alcuna penalità dalla data di stipulazione senza l'obbligo di menzionare la motivazione. Per esercitare il diritto di recesso è sufficiente inviare una comunicazione scritta, tramite Raccomandata AR, a Servizio Clienti NEFF - BSH Elettrodomestici S.p.A., Via M. Nizzoli, 1 - 20147 Milano (per il rispetto dei termini farà fede la data di invio della comunicazione del recesso), oppure tramite email all'indirizzo [info.it@neff-international.com](mailto:info.it@neff-international.com). Le informazioni per esercitare il diritto di recesso sono disponibili sul sito [neff-home.com/it](http://neff-home.com/it) alla sezione Modalità di recesso. BSH provvederà a rimborsare mediante riaccredito la somma versata entro 14 giorni decorrenti dal giorno di notifica della decisione dell'acquirente di esercitare il diritto di recesso.

## 3 Esclusioni

- 3.1 a) eventuali danni, avarie e malfunzionamenti dovuti a:
  - trasporto (graffi, ammaccature e simili);
  - insufficienza o inadeguatezza dell'impianto elettrico, di alimentazione, o alterazioni derivanti da condizioni ambientali, climatiche o d'altra natura;
  - trascuratezza, negligenza, manomissione o riparazioni effettuate da personale non autorizzato;
  - errata installazione del prodotto;
  - utilizzo di accessori e pezzi di ricambio non originali;
  - uso improprio e scorretto del prodotto difforme e in contrasto con le indicazioni d'uso riportate sul libretto d'istruzioni;
- b) componenti specifici quali:
  - ricambi soggetti ad usura quali ad es. guarnizioni di gomma e tutti gli eventuali accessori e tutto ciò possa essere considerato normale deperimento dovuto all'uso;
  - componenti ed accessori in vetro;
- c) attività non assimilabili alle riparazioni in garanzia quali:
  - installazione e regolazione di apparecchiature;
  - verifiche di buon funzionamento, istruzioni d'uso e/o consulenze di altra natura.
- 3.2 Considerato che l'Assistenza Supplementare è rilasciata esclusivamente da BSH in nessun caso il venditore o l'acquirente del prodotto potranno effettuare, direttamente o tramite terzi soggetti diversi dai centri di assistenza autorizzati da BSH, riparazioni o sostituzioni del prodotto. In caso contrario l'Assistenza Supplementare non sarà più considerata valida ed efficace.

## 4 Condizioni di pagamento

Il prezzo indicato sul materiale informativo dovrà essere corrisposto entro 7 giorni dal ricevimento della fattura di acquisto del programma di Assistenza Supplementare mediante bonifico bancario intestato a BSH Elettrodomestici S.p.A. utilizzando le seguenti coordinate: Intesa Sanpaolo SpA, filiale 1897 di Milano, Piazza Napoli 31 - codice IBAN IT 39 D 03069 09524 100000006380.

## 5 Responsabilità

L'Assistenza Supplementare NEFF Care non ricomprende ulteriori diritti di risarcimento di eventuali danni subiti.

## 6 Informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), La informiamo che i dati inseriti nel modulo di adesione verranno trattati da BSH Elettrodomestici S.p.A., con sede in Via Marcello Nizzoli, 1 - 20147 Milano (di seguito "BSH"), in qualità di Titolare del trattamento, esclusivamente per fornire il servizio di Assistenza Supplementare. Il conferimento dei dati è indispensabile per garantire il sopraccitato servizio e, pertanto, non è necessario raccogliere il consenso dell'acquirente. I predetti dati non saranno diffusi e verranno trattati da dipendenti e collaboratori di BSH, nominati incaricati del trattamento, e potranno essere comunicati ad altri soggetti terzi che prestano servizi accessori quali ad esempio, il Call Center dedicato, i centri di assistenza autorizzati nonché alle società del Gruppo BSH, nominati responsabili esterni del trattamento. Solo ove l'acquirente acconsenta, i dati verranno utilizzati per (a) l'invio di comunicazioni promozionali relative a prodotti e servizi dei marchi BSH, (b) per effettuare interviste telefoniche, via email o via posta sul grado di soddisfazione del servizio o dei prodotti dei marchi di BSH, (c) per l'invio di comunicazioni / trasferimento i fini marketing a soggetti terzi partner commerciali di BSH Elettrodomestici S.p.A. e a Società appartenenti al Gruppo BSH. Anche qualora decidesse di non acconsentire (selezionando cioè la casella "non acconsento"), non ci saranno conseguenze sull'operatività dell'Assistenza Supplementare. Verranno impiegate misure tecniche ed organizzative per proteggere i suoi dati, per esempio, dalla manipolazione, dalla perdita e dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. Le misure di sicurezza sono continuamente riesaminate e migliorate di pari passo con il progresso tecnologico. Le società partner di BSH avranno a loro volta l'obbligo di rispettare tali disposizioni. I dati non verranno comunicati al di fuori dell'UE. I dati saranno conservati in formato cartaceo e informatico, per il periodo necessario al raggiungimento delle finalità sopra indicate. I periodi di conservazione vengono individuati, tenendo conto degli obblighi di legge, contrattuali e di ogni altro elemento utile. In caso di reclami, potete trovare di seguito un elenco dei vostri diritti: diritto ad avere informazioni in merito ai propri dati, diritto di rettifica e completamento dei dati, diritto alla cancellazione dei dati, diritto al blocco dei dati, diritto a revocare il consenso, diritto di opporsi al trattamento dei dati, diritto di proporre ricorso all'autorità di garante per la protezione dei dati e-mail: [garante@garanteprivacy.it](mailto:garante@garanteprivacy.it), Sito: <http://www.garanteprivacy.it>, diritto alla portabilità dei dati. Per esercitare i propri diritti, si prega di utilizzare il modulo di richiesta dati che potete trovare al seguente indirizzo: <https://datarequest.bsh-group.com/it/>. Per qualsiasi domanda relativa ai dati personali o per l'esercizio dei vostri diritti, si prega di utilizzare i seguenti riferimenti per entrare in contatto direttamente con il Data Protection Officer: BSH Hausgeräte GmbH - Data Protection Officer - Carl-Wery-Str. 34- 81739 Munich, Germany - Data-Protection-IT@bshg.com.

## 7 Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono disciplinate dal diritto italiano. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere dall'interpretazione o dall'applicazione delle stesse sarà esclusivamente competente il Tribunale del luogo di domicilio o residenza del consumatore.