

LINEE GUIDA ASSISTENZA POST-VENDITA

Tempi di attuazione dell'intervento

1. Per gli interventi da effettuare su elettrodomestici non funzionanti : l'intervento è garantito entro 2/4 gg. lavorativi;
2. Per gli interventi/verifiche da effettuare su elettrodomestici funzionanti: l'intervento/verifica è garantito entro 4/8 gg. lavorativi.

Valutazione del difetto

1. Se il problema è attribuibile ad un vizio di fabbrica, Sangiorgio / IT Wash si impegna a riparare / sostituire l'elettrodomestico senza alcuna spesa per il consumatore per tutta la durata della Garanzia Convenzionale (24 Mesi) **che decorre dalla data indicata su un documento rilasciato dal venditore o da altro documento probante (prova d'acquisto) che riporti il nominativo del venditore, la data di acquisto dell'elettrodomestico, gli estremi identificativi della stesso (tipologia modello).**

Esempi di vizi di fabbrica, premesso che l'impianto elettrico sia a norma di legge, sono:

- Non si accende
- Non raffredda
- Raffredda troppo
- Luce interna non funzionante
- Display esterno non funzionante
- Eccesso di rumori / vibrazioni

2. Non rientrano nei vizi di fabbrica tutte le problematiche derivanti da incuria e/o **cause esterne**. In questi casi i costi dell'intervento e delle eventuali parti di ricambio sono a totale carico del consumatore (intervento fuori garanzia – vedi articolo 4 del Certificato di garanzia convenzionale).

Esempi di problematiche per incuria o cause esterne o errata impressione sono:

- Malfunzionamento derivante da errato posizionamento durante il trasporto/errata movimentazione.
- Installazione errata, imperfetta o incompleta (spazio inferiore ai 10 cm sui tre lati)
- Elettrodomestico collocato su piedistalli, pedane, balconi, terrazze, tettoie al diretto contatto con gli agenti atmosferici o in locali non ventilati o ambienti con una temperatura esterna superiore ai 30° o inferiore ai 10°;
- Mancata osservanza delle istruzioni per l'uso e la manutenzione (introduzione di alimenti caldi / a contatto con le pareti);
- Tutte le ipotesi in cui **non è stato riscontrato il difetto lamentato/paventato**, a causa di un'errata impressione dell'utente finale (rumorosità, vibrazioni, condensa; quantità di ghiaccio nella norma, cattivo odore...)