

Conosciamoci meglio



I tuoi acquisti facili



Sicurezza e
trasparenza



Al tuo servizio



Area clienti



I nostri servizi in
negozi



GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

Tutti i Prodotti acquistati tramite il sito www.unieuro.it godono della garanzia.

In particolare i Clienti Consumatori, come infra definiti, godono della garanzia legale di conformità ai sensi del Codice del Consumo. I Clienti Professionista come infra definiti, possono beneficiare della garanzia prevista dal Codice Civile.

Cliente Professionista

Per ciascun Prodotto acquistato da un Cliente Professionista (ossia una persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario), quest'ultimo beneficerà della garanzia per vizi della cosa venduta di cui all'art. 1490 e ss. c.c.; l'azione del Cliente Professionista volta a far valere la garanzia per vizi si prescrive decorso 1 (uno) anno dalla consegna del Prodotto acquistato e i relativi vizi dovranno essere denunciati nei termini di cui all'art. 1495 c.c.

Cliente Consumatore

Per ciascun Prodotto acquistato da un Cliente Consumatore, quest'ultimo beneficerà gratuitamente della garanzia legale di conformità ("**Garanzia Legale**") prevista dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo.

La Garanzia Legale a carico del venditore si applica per i difetti di conformità che si manifestino entro 24 mesi dalla data di consegna del Prodotto.

Si precisa che, per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve possedere i seguenti:

1) requisiti soggettivi: **a)** corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita; **b)** essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato; **c)** essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita; e **d)** essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.

Conosciamoci meglio



I tuoi acquisti facili



Sicurezza e
trasparenza



Al tuo servizio



Area clienti



I nostri servizi in
negozi



2) requisiti oggettivi: **a)** essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo; **b)** possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto; **c)** essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere; e, **d)** essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore, o da altre persone nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

L'eventuale difetto di conformità che deriva dall'errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se: a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata effettuata dal consumatore e l'errata installazione dipende da carenze nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore o, per i beni con elementi digitali, fornite dal venditore o dal fornitore del contenuto digitale o del servizio digitale.

Il Cliente Consumatore rimarrà in ogni caso titolare dei diritti derivanti dalla Garanzia Legale sopra descritti, indipendentemente dalla sottoscrizione di altre garanzie di tipo convenzionale, gratuite o a pagamento.

Rimedi a disposizione del Cliente Consumatore

Ai sensi degli artt. 135 bis, ter e quater del Codice del Consumo, in presenza di difetto di conformità, il Cliente ha diritto:

1. Riparazione o sostituzione del bene:

- a) senza spese;
- b) entro un congruo periodo di tempo dal momento in cui il venditore è stato informato dal consumatore del difetto di conformità;
- c) senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.

Qualora si debba rimediare al difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione dei beni, il consumatore deve metterli a disposizione del venditore. Il venditore riprende i beni sostituiti a proprie spese. Qualora la riparazione richieda la rimozione del bene installato l'obbligo di riparare o sostituire il bene comprende la rimozione del bene non conforme e l'installazione del bene sostitutivo o riparato, oppure l'obbligo di sostenere le spese di rimozione o installazione.

Il consumatore non è tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

Al fine di rendere il servizio di assistenza post-vendita di alto livello ed assolutamente trasparente, Unieuro si impegna, su base volontaria, a far eseguire la riparazione o a sostituire il prodotto difettoso entro il termine massimo di 40 (quaranta) giorni dalla richiesta di assistenza in garanzia.

Conosciamoci meglio



I tuoi acquisti facili



Sicurezza e
trasparenza



Al tuo servizio



Area clienti



I nostri servizi in
negozi



2. Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto:

- a) se il venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione oppure non ha effettuato la riparazione o la sostituzione, ove possibile, ai sensi dell'articolo 135-ter, commi 1, 2 e 3, oppure ha rifiutato di rendere conformi i beni ai sensi del comma 3;
- b) se si manifesta un difetto di conformita', nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformita' del bene;
- c) se il difetto di conformita' e' talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita;
- d) se il venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procedera' al ripristino della conformita' del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformita' e' solo di lieve entita'.

- a) La riduzione del prezzo e' proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme;
- b) Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto di vendita mediante una dichiarazione diretta al venditore contenente la manifestazione di volonta' di risolvere il contratto di vendita;
- c) Se il difetto di conformita' riguarda solo alcuni dei beni consegnati e sussiste una causa di risoluzione del contratto di vendita, il consumatore puo' risolvere il contratto limitatamente ai beni non conformi e a quelli acquistati insieme ai beni non conformi, qualora non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilita' i beni non affetti da vizi (es: beni collegati e/o accessori).

Se il consumatore risolve interamente il contratto di vendita o limitatamente ad alcuni dei beni consegnati in forza del contratto di vendita: a) il consumatore restituisce il bene al venditore, a spese di quest'ultimo, e b) il venditore rimborsa al consumatore il prezzo pagato per il bene al ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di aver restituito o spedito il bene.

Casi di esclusione della Garanzia Legale

In conformità alla disciplina del Codice del Consumo e del Codice Civile applicabile, la Garanzia Legale è esclusa qualora ricorra una delle seguenti ipotesi: (i) il prodotto sia stato consegnato per un esame tecnico a soggetti non autorizzati dal produttore o da Unieuro (es centri tecnici di assistenza non autorizzati dal produttore); (ii) il preteso difetto di conformità del prodotto si sia manifestato oltre il termine di 24 mesi dalla consegna del prodotto medesimo; (iii) il preteso difetto sia dovuto (in tutto od in parte) a cattivo e/o improprio uso/conservazione/ manutenzione o installazione – del Cliente o di soggetti non autorizzati dal produttore o da Unieuro –/ovvero sia dovuto a inosservanza delle istruzioni fornite dal produttore e presenti ad esempio nel manuale d'uso del prodotto o altra istruzione fornita da Unieuro assieme ai prodotti consegnati; (iv) al momento della conclusione del contratto, il Cliente sia a conoscenza del difetto e lo abbia espressamente accettato;

Modalità operative per far valere la Garanzia Legale

Conosciamoci meglio



I tuoi acquisti facili



Sicurezza e
trasparenza



Al tuo servizio



Area clienti



I nostri servizi in
negozi



La Garanzia Legale dovrà essere fatta valere direttamente nei confronti di Unieuro S.p.A., qualora quest'ultima agisca quale venditore dei Prodotti difettosi, e precisamente nel caso di vendita di Prodotti per i quali il relativo Contratto preveda la consegna del Prodotto a domicilio (presso un indirizzo indicato dal Cliente), presso il magazzino del vettore, ovvero presso un Punto Vendita Unieuro selezionato dal Cliente nell'Ordine di Acquisto; al contrario, nel caso di vendita di Prodotti per i quali il relativo Contratto preveda la consegna del Prodotto presso un Punto Vendita Affiliato ad insegna Unieuro selezionato dal Cliente nell'Ordine di Acquisto, detta garanzia dovrà essere fatta valere direttamente nei confronti del medesimo Punto Vendita Affiliato, che, in tal caso, agirà quale venditore dei Prodotti difettosi.

La Garanzia Legale può essere fatta valere:

(i) **Presso il punto vendita.** Il Cliente - munito del Prodotto e della documentazione che ne comprova l'acquisto - può recarsi direttamente presso i Punti Vendita Unieuro o presso il Punto Vendita Affiliato ad insegna Unieuro presso il quale è avvenuta la consegna dei Prodotti difettosi e rivolgersi al personale addetto, il quale sarà a disposizione per fornire tutta l'assistenza necessaria in relazione al caso di specie.

Il personale dei menzionati punti vendita prenderà in carico il Prodotto di cui il Cliente lamenta un difetto di conformità e gli consegnerà la "scheda di riparazione", documento che attesta la presa in carico del Prodotto e contiene tutte le indicazioni ed i riferimenti circa la procedura da seguire per fruire, sussistendone i presupposti, della Garanzia Legale.

(ii) **Telefonicamente o via e-mail** . Alternativamente, il Cliente potrà contattare telefonicamente il punto vendita, ovvero contattare l'Assistenza Clienti al numero 02-97070680 o inviare la propria richiesta compilando il form al seguente indirizzo.

Il personale addetto, provvederà a fornire al Cliente le informazioni necessarie relativamente ai presupposti ed alle procedure per la fruizione della Garanzia Legale.

Unieuro S.p.A. ovvero il Punto Vendita Affiliato ad insegna Unieuro, come opportuno, si avvale, generalmente, per gli interventi di riparazione sui Prodotti da essa venduti o per la valutazione dei presupposti per la loro sostituzione in garanzia, di centri di assistenza tecnica specializzati, ferma restando la responsabilità del soggetto che agisca quale venditore del Prodotto difettoso, che rimarrà sempre direttamente responsabile della prestazione della Garanzia Legale.

Qualora il Prodotto di cui si lamenta un difetto di conformità sia voluminoso o difficilmente trasportabile (ad es. gli elettrodomestici "bianchi" come lavatrici, lavastoviglie, ecc.) e qualora il cliente non riporti il Prodotto presso il punto vendita, Unieuro S.p.A. procederà

Conosciamoci meglio



I tuoi acquisti facili



Sicurezza e
trasparenza



Al tuo servizio



Area clienti



I nostri servizi in
negozi



direttamente a prestare la dovuta assistenza tecnica e fornirà al Cliente i riferimenti e i contatti degli operatori dell'assistenza tecnica stessa.