

Contenuto degli impegni proposti

Impegno n. 1 – definitiva eliminazione del diritto fisso di chiamata e scontistica

1.a – eliminazione del diritto fisso di chiamata

Electrolux si impegna a eliminare definitivamente il diritto fisso di chiamata (già sospeso cautelativamente a far data dal 20 marzo 2017) per tutti gli interventi di assistenza e garanzia e per tutti i marchi riconducibili alla Società. Electrolux conferma inoltre che non richiederà alcun diritto di chiamata anche nel caso in cui dovesse risultare che il difetto denunciato non è coperto dalla garanzia di conformità, con questo assolvendo il consumatore da ogni onere, e di fatto facendosi integralmente carico di tutte le chiamate nel biennio dalla consegna, senza distinzioni, salvo i casi manifesti di uso improprio, eventi accidentali o esterni al prodotto.

1.b – offerta di sconti su grandi elettrodomestici, prodotti consumabili e accessori

Senza riconoscimento alcuno, ma con riferimento alla situazione di coloro che abbiano pagato un diritto fisso di chiamata successivamente alla sentenza del Consiglio di Stato che si è pronunciato per la prima volta sul punto, la Società intende riconoscere un contributo così determinato:

per tutti coloro che dimostrino, tramite presentazione di ricevuta, di aver pagato dal 17 novembre 2015 in avanti un diritto fisso di chiamata per interventi di assistenza nei due anni dall'acquisito per prodotti a marchio Electrolux, AEG e Zoppas, la Società riconoscerà:

(i) uno sconto pari al 30% del prezzo di listino su tutti i grandi elettrodomestici venduti nel canale CAT (gamma di prodotti che coprono tutte le categorie merceologiche)

ovvero, in alternativa a (i),

(ii) uno sconto pari al 30% del prezzo di listino su materiali di consumo e accessori, sino ad un numero massimo di 10 referenze, purché acquistati in un unico atto di acquisto; tale scontistica verrebbe offerta attraverso le vendite online sul canale "webshop" di ciascuno dei siti relativi ai marchi della Società.

I suddetti sconti resteranno validi e potranno essere ottenuti nel periodo di 6 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

La comunicazione di tale offerta avverrà con avvisi, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica indirizzate agli utenti che risultino interessati, contenenti termini e condizioni, e verrà altresì resa pubblica su ciascun sito web dei marchi appartenenti alla Società (i.e. Electrolux, AEG e Zoppas).

Impegno n. 2 – revisione delle condizioni di garanzia di conformità

Electrolux si impegna a riformulare, a beneficio del consumatore, il contenuto delle condizioni relative alla garanzia di conformità dei beni, richiamando il testo dei relativi articoli del Codice del consumo (128 - 135).

La Società si impegna, altresì, a rimuovere ogni riferimento all'onere della prova nonché all'esclusione aprioristica e assoluta della garanzia di conformità per determinate parti dei suoi prodotti.

Inoltre, verrà chiarito che il consumatore potrà direttamente rivolgersi ai canali di assistenza Electrolux, in particolare chiamando il numero verde indicato, per usufruire della garanzia di conformità, quale che sia il rivenditore presso cui abbia acquistato il prodotto, ad esclusione dei soli casi di non conformità derivanti dal rapporto tra il consumatore e il rivenditore (come definito dall'articolo 128 del Codice del consumo).

La Società, altresì, si impegna a mantenere in essere nei rapporti con i suoi clienti/rivenditori condizioni contrattuali relative alla prestazione di assistenza nell'ambito di copertura della garanzia legale di conformità analoghe a quelle in essere, e comunque idonee a far sì che i rivenditori possano indicare agli acquirenti di prodotti Electrolux il canale di assistenza usufruibile a mezzo numero verde (- *OMISSIS* -)

Infine, verrà precisato che la data di consegna del prodotto potrà essere comprovata da un documento rilasciato dal venditore o da altro documento probante (es. scontrino fiscale, fattura o bolla di consegna) che riporti il nominativo del venditore, la data di consegna dell'apparecchiatura, gli estremi identificativi della stessa (tipologia modello).

Impegno n. 3 – ridefinizione dei rapporti con i Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati in materia di prestazione della garanzia di conformità

3.a - modifica e aggiornamento della procedura relativamente alla garanzia di conformità e stesura di un manuale operativo

Electrolux si impegna a fornire ai propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati chiare indicazioni operative da seguire nel caso siano denunciati difetti di conformità dei prodotti a proprio marchio, in modo tale da assicurare – senza possibilità di equivoco - che per tutti i prodotti della Società venga effettivamente assicurata la prestazione dell'assistenza gratuita per la durata dei primi due anni dalla consegna secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

A tal fine, la Società predisporrà per i propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati un manuale operativo in tema di garanzia legale di conformità nel quale saranno riportate le disposizioni legislative in materia di garanzia legale, verranno fornite linee guida su come riconoscere i difetti di conformità, nonché stabiliti i principi di condotta a cui i CAT dovranno attenersi in caso di sussistenza di tali difetti, anche con riguardo alla informazione dell'acquirente.

Le istruzioni ai CAT riguarderanno anche il momento del primo contatto telefonico, con l'obiettivo di fornire al consumatore le informazioni necessarie e, se possibile, risolvere il problema tecnico con la sola assistenza telefonica (anche per il tramite di apposito materiale di supporto in forma di domande e risposte predisposte a questo fine per gli operatori telefonici).

Infine, le istruzioni ai CAT riguarderanno la possibilità di fornire supporto al consumatore anche nel caso in cui il difetto lamentato sia attribuibile alle attività di trasporto e/o installazione effettuate a cura di terzi (e quindi non a carico di Electrolux), e questo sia nel primo contatto telefonico, sia negli interventi presso il domicilio del consumatore.

Nel corso del primo contatto telefonico, i CAT saranno istruiti di cercare di determinare, tramite le domande da porre al consumatore, se il difetto lamentato sia di tipo immediatamente riconducibile al trasporto e all'installazione dell'apparecchio (come ad esempio nel caso di danni alle parti esterne del prodotto). In questo caso, i CAT comunicheranno al consumatore di rivolgersi al rivenditore. I CAT, inoltre, dovranno curare di spiegare al consumatore che in alcuni casi il difetto potrebbe risultare riconducibile a trasporto e installazione solo dopo un esame tecnico.

Negli interventi presso il domicilio del consumatore, nel caso in cui emerga che il difetto è da ricondurre alle attività di trasporto e/o installazione curate dal rivenditore, i CAT saranno istruiti di verificare, con il loro riferimento Electrolux – Area Service manager, se esistano o meno con quel rivenditore rapporti contrattuali in base ai quali l'intervento di riparazione o sostituzione possa essere preso in carico dai CAT senza costi per il consumatore.

3.b. - attività di monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla correttezza dell'applicazione della garanzia di conformità

La Società si impegna ad implementare delle procedure di controllo e ad eseguire attività di monitoraggio, al fine di verificare la qualità del servizio e la corretta applicazione della garanzia di conformità da parte dei CAT, e il rispetto delle linee guida impartite, adottando in caso di inosservanza efficaci misure (sino alla risoluzione del contratto per inadempimento).

Impegno n. 4 – eliminazione della numerazione 199 e sua sostituzione con numero verde gratuito per la richiesta di assistenza in garanzia da parte del consumatore

Electrolux si impegna a rimuovere definitivamente da qualsiasi materiale pubblicitario e dai siti internet, laddove ancora presente, l'indicazione alla linea telefonica 199, dando indicazione del numero verde gratuito 800.898.898 per le richieste di interventi in garanzia e fuori garanzia da parte dei consumatori.

Qualora venissero effettuate delle chiamate al numero 199.100.100, la Società si impegna a inserire una fonia gratuita che indicherà al consumatore di rivolgersi al numero verde 800.898.898 (la chiamata verrà poi interrotta, senza alcun addebito al chiamante).

Impegno n. 5 – maggiore visibilità sui siti internet dei marchi della Società delle fonti informative per richiedere assistenza tecnica

Electrolux si impegna a rendere maggiormente visibili, sin dal primo contatto sui siti web dei marchi appartenenti alla Società (i.e. Electrolux, AEG e Zoppas), le fonti informative relative ai servizi di assistenza e di garanzia da parte dei consumatori, rivisitando l'intera sezione dei siti internet di tali marchi dedicati ai suddetti servizi.

In particolare, con adeguata evidenza grafica verrà data maggiore visibilità al numero telefonico da contattare per richiedere assistenza, ossia al numero verde 800.898.898 (si allega come documento n. 1 a mero titolo di esempio versione attuale di alcune pagine dei siti Electrolux e AEG nonché una versione aggiornata delle stesse pagine ove vengono evidenziate le modifiche che saranno implementate).

Impegno n. 6 - pubblicazione degli impegni sul sito per un periodo di un mese con link sulla home page

Entro 30 giorni lavorativi dalla data di notificazione del provvedimento di accettazione degli Impegni, Electrolux pubblicherà sulla propria *home page*, per un periodo di un mese, un link che rinvierà agli Impegni che saranno assunti dalla Società.

Periodo di validità degli impegni proposti

L'Impegno n. 1.a sarà implementato entro 7 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni mentre l'Impegno n. 1.b sarà implementato entro 30 giorni lavorativi dalla data di notificazione del provvedimento di accettazione degli Impegni e perdurerà per un periodo di 6 mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

L'Impegno n. 2 sarà implementato entro 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

L'Impegno n. 3.a sarà implementato entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni mentre l'Impegno n. 3.b sarà implementato entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

L'Impegno n. 4 nonché la modifica di altri materiali informativi contenuti nei prodotti sarà implementato entro 6 mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

L'Impegno n. 5 sarà implementato entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni.

Gli Impegni, con le modalità sopra specificate, verranno pubblicati sul sito della Società entro 30 giorni lavorativi dalla data di notificazione del provvedimento di accettazione degli Impegni.

Tutti gli Impegni avranno una durata indeterminata, con le sole eccezioni dell'Impegno n. 1b che avrà durata fino al termine di validità dell'offerta, l'Impegno n. 4 che avrà una durata di 2 anni dalla data di pubblicazione degli Impegni sul sito (fermo restando che al termine la società si riserva di eventualmente introdurre una numerazione geografica o comunque a tariffa base) e dell'Impegno n. 6 che avrà una durata di 30 giorni dalla data di pubblicazione degli Impegni sul sito.