

Gentile Cliente,

queste brevi informazioni sintetizzano caratteristiche e modalità del **CERTIFICATO SERENA FAMILY**.

La versione dettagliata e completa è disponibile nella sezione dedicata del nostro sito web:

[serenafamily.euronics.it](http://serenafamily.euronics.it)



**SERENA FAMILY**  
è un servizio di

euronics

Con **SERENA FAMILY**  
diventa tutto più facile,  
ci prendiamo noi cura  
dei tuoi apparecchi.  
Sempre.

[serenafamily.euronics.it](http://serenafamily.euronics.it)  
[assistenza@serenafamily.it](mailto:assistenza@serenafamily.it)

 **199.600.199**

USERNAME: .....

PASSWORD: .....

NUMERO CERTIFICATO: .....

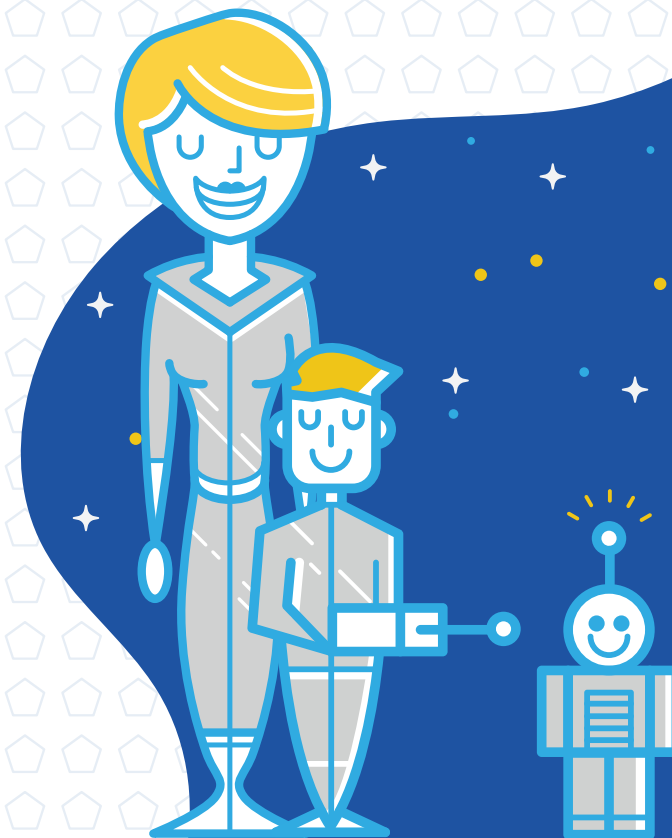
DECORRENZA: .....

PRODOTTO: .....

.....

# CERTIFICATO SERENA FAMILY

## GUIDA PRATICA





#### ATTENZIONE:

il Certificato è valido solo in caso di avvenuta ricezione dell'sms di conferma

#### CHE VANTAGGI SI OTTENGONO?

Assistenza per la riparazione del prodotto a carico di **SERENA FAMILY** e con intervento prioritario in caso di guasto o malfunzionamento verificatosi dopo il termine della Garanzia Legale. Nel caso di irreparabilità del prodotto il Cliente riceve una **Serena Card** (buono spendibile presso i negozi a marchio Euronics) di importo doppio del costo del Certificato che così termina la propria validità.

#### PER QUALI PRODOTTI?

Tutti quelli indicati nella tabella "PREZZI DI VENDITA DEL CERTIFICATO SERENA FAMILY" e con scontrino d'acquisto.

#### QUANDO INIZIA L'ASSISTENZA?

L'assistenza inizia dal giorno successivo alla data di scadenza della Garanzia Legale.

#### PER QUANTO TEMPO VALE?

Il Certificato **SERENA FAMILY vale per 3 anni** a partire dalla data di inizio dell'assistenza come indicato sopra.

#### COSA FARE IN CASO DI GUASTO?

Per l'apertura della pratica e per la gestione dell'intervento sino a riparazione avvenuta è a disposizione nelle ore di ufficio il numero telefonico dedicato **199.600.199** e, in qualsiasi momento, la mail **assistenza@serenafamily.it** ed il sito **serenafamily.euronics.it**

#### QUALI SONO LE LIMITAZIONI?

- **SERENA FAMILY** si fa carico direttamente, per l'intera durata del Certificato, dei costi di riparazione fino al 70% del prezzo d'acquisto del prodotto, con un massimo di € 1.250.
- Rimane a carico del Cliente l'importo di € 20, elevato a € 35 per gli interventi domiciliari. L'opzione **FAMILY PLUS** azzerata li addebiti.

#### COSA È ESCLUSO DAL CERTIFICATO?

Sono esclusi i guasti connessi all'ordinaria manutenzione e/o dovuti a cause esterne e/o traumatiche (come, ad esempio, bagnamenti, urti, rotture, ammaccature, bruciature ecc.), quelli dovuti ad inosservanza delle prescrizioni indicate dal produttore, relativi all'uso non domestico del prodotto e inoltre quelli estetici.

#### COME SI ATTIVA IL CERTIFICATO?

- Effettuata la presentazione del servizio l'operatore invia tramite App a **SERENA FAMILY** la richiesta del Certificato
- Il Cliente, che in tutte le fasi può richiedere assistenza all'operatore, riceve un sms con ID e password per l'accesso all'area a lui riservata del sito **serenafamily.euronics.it** ed il codice PIN

#### COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RECESSO?

Il Cliente può recedere dal Contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo ottenendo la **restituzione** della somma corrisposta, mediante raccomandata A/R da inviarsi ad **EURONICS entro 14 giorni** decorrenti dalla data di acquisto del Certificato.

#### QUALI SONO LE NORME SULLA PRIVACY?

La Privacy è garantita ai sensi del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", e del Regolamento UE 2016/679, i cui termini sono riportati sul sito: **serenafamily.euronics.it**

#### PREZZI DI VENDITA DEL CERTIFICATO SERENA FAMILY (IVA inclusa)

TIPOLOGIA DEL PRODOTTO		FASCIA DEL PREZZO D'ACQUISTO DEL PRODOTTO	fino a € 400	da € 401 a € 800	oltre € 800
GRUPPO 1	Lavatrici, Asciugatrici, Lavasciuga, Lavapiatti, Frigoriferi, Freezer, Combinati, Piani cottura ad induzione. Televisori e Monitor (sono esclusi OLED e Plasma).	FAMILY	€ 59	€ 69	€ 89
	Condizionatori limitatamente alle unità interna ed esterna, con esclusione quindi di tubazioni, caverterie, connessioni e quant'altro impiegato per l'installazione.	FAMILY PLUS	€ 69	€ 79	€ 99
GRUPPO 2	Piccoli Elettrodomestici (Forni, Forni da appoggio, Forni microonde e combinati, Aspirapolvere anche robot, Battitappeto, Cappe, Piani Cottura, Macchine per caffè, Robot da cucina, Ferri da stiro).	FAMILY	€ 35	€ 45	€ 55
		FAMILY PLUS	€ 42	€ 52	€ 62

**Note:** 1. Per inserimento di 2 prodotti: sconto 5% 2. Per inserimento di più di due prodotti sconto: 10%