

Garanzia Legale? Te la spiega Media World.

Quali soggetti hanno diritto alla Garanzia Legale?

Il Codice del Consumo (artt. 128-135) prevede una Garanzia Legale di 24 mesi nelle vendite di beni di consumo tra rivenditori e consumatori.

Media World è responsabile nei confronti dei consumatori (le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale) dei difetti di conformità per tutti i prodotti venduti nei suoi negozi e sul suo sito internet ufficiale.

La Garanzia Legale di 24 mesi non si applica ai prodotti acquistati con fattura e Partita IVA da professionisti e imprese.

Cosa è il difetto di conformità?

Il difetto di conformità sussiste quando il prodotto:

- non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente,
- non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità presentate dal venditore,
- non offre le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo,
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto ed accettato dal venditore.

Quanto dura la Garanzia Legale?

Il difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto del bene deve essere denunciato dal consumatore entro 2 mesi dalla data della scoperta del difetto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data.

Quali sono i diritti del consumatore?

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato entro i termini, il consumatore ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del bene, a sua scelta, a meno che il rimedio richiesto non sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via subordinata (ove i primi due rimedi siano impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure precedenti riparazioni o sostituzioni abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore), a richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è "eccessivamente oneroso" quando impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo in considerazione il valore del bene integro, l'entità del difetto e la possibilità di ricorrere ai rimedi alternativi senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta del consumatore. La tempistica dell'assistenza dipende dai C.A.T. ed è determinata principalmente dalla tipologia del prodotto e dalla natura del difetto.

Il tempo medio di riconsegna al Consumatore da parte di Media World del prodotto riparato è di 29 giorni. Se entro il termine massimo di 60 giorni Media World non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il consumatore potrà richiedere uno dei rimedi alternativi (sostituzione, risoluzione del contratto, riduzione del prezzo).

Cosa serve per denunciare il difetto del prodotto?

Per denunciare qualsiasi difetto del prodotto acquistato presso Media World il consumatore deve esibire lo scontrino d'acquisto. Occorre ricordarsi quindi di conservarlo come prova per almeno due anni. In caso di smarrimento, è possibile presentare altri documenti che attestino l'acquisto presso Media World: il tagliando dell'assegno, la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat e la confezione del prodotto.

Cosa farà Media World?

Media World provvederà a:

- esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale (ad es. scadenza del termine di copertura, presenza manifesta di danni accidentali o procurati dal consumatore);
- registrare il prodotto ed il Cliente ai fini della gestione del processo di assistenza;
- inviare il prodotto per le opportune verifiche e per le eventuali riparazioni presso un Centro Assistenza Tecnico autorizzato dal produttore stesso; oppure sostituire il prodotto stesso qualora la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa;
- monitorare continuamente lo stato della riparazione e, se necessario, sollecitare il C.A.T. a provvedere alla riparazione entro tempi congrui;
- gestire il processo logistico di rientro del prodotto dal C.A.T.

Cosa accade qualora il C.A.T. non riscontri il difetto di conformità?

Se il difetto di conformità non fosse riscontrato, Media World comunicherà il preventivo del CAT al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del difetto richieste dal C.A.T.

Come farà il Cliente a sapere se il prodotto è pronto per il ritiro?

Per conoscere lo stato della riparazione il consumatore potrà contattare un numero verde dedicato. Media World informerà il consumatore con un SMS o con una telefonata quando il prodotto sarà pronto per il ritiro.

La Garanzia del Produttore

Tutti i prodotti in vendita oltre ad essere coperti dalla Garanzia Legale, sono coperti dalla Garanzia del Produttore. La Garanzia del Produttore si aggiunge, ma non si sostituisce, alla Garanzia Legale comunque spettante di diritto al cliente. Durata, estensione territoriale e modalità per far valere tale garanzia sono riportate nell'apposito modulo del Produttore.

... e se il Cliente decide di portare il prodotto direttamente al CAT?

Qualora ne ravvisi la convenienza, il Cliente può decidere di far valere la Garanzia del Produttore portando il prodotto direttamente al C.A.T.

A maggior tutela dei propri Clienti, Media World ha informato i Produttori e i loro Centri di Assistenza Tecnica autorizzati che, se venisse riscontrato un difetto di conformità del prodotto coperto da Garanzia Legale e la Garanzia del Produttore non fosse operante, tutte le spese relative all'eventuale riparazione o sostituzione dovranno essere addebitate a Media World a fronte dell'invio alla stessa:

- del referto del C.A.T. che attesti l'esistenza del difetto di conformità;
- della fattura del C.A.T. a Media World relativa ai costi di riparazione/sostituzione;
- della relativa prova d'acquisto del prodotto presso Media World.

Protezioni aggiuntive (a pagamento) per i prodotti in vendita presso Media World

Media World offre la possibilità ai propri clienti di proteggere ulteriormente i loro prodotti acquistando i seguenti servizi:

- Protezione Multiservice Protection
- Protezione Safe Cell Protection
- Protezione GPS e Console Protection
- Protezione Rimborso Facile Protection
- Protezione Tv Sempre Nuovo Protection

Gli Addetti Vendita sono a disposizione dei Clienti per fornire maggiori dettagli.

Media World

QUESTA È LA RISPOSTA!