



Acquisto Facile[®]
casa

Guida al Servizio

Info line: 8955 8955 50

Servizio informativo a cura di AF solution srl,
costo della chiamata da fisso € 0,50 minuto iva compresa, senza scatto alla risposta.
Costo massimo da mobile € 0,96 IVA compresa, con scatto alla risposta di € 0,15 IVA compresa

Capitolo I

Informazioni utili prima di accedere al Servizio

Cos'è Acquisto Facile Casa?

Acquisto Facile Casa è un servizio che copre automaticamente gli acquisti di beni per la tua casa, prolungando la garanzia legale fornita per Legge ai sensi del Codice del Consumo, per un ulteriore anno: il terzo.

“Acquisto Facile Casa” è un Servizio rivolto ai consumatori. Sono quindi esclusi i beni acquistati a titolo non personale (fatturati a partite IVA) o da persone giuridiche.

Quanto costa?

Il servizio può essere acquistato direttamente, in tre diverse formule, oppure ottenuto attraverso convenzioni che applicano uno sconto, oppure ancora, offerto gratuitamente in abbinamento a prodotti venduti da realtà terze (partners).

Perché un partner me lo regala?

Il nostro servizio può essere offerto in abbinamento ad esempio ad un mutuo. È un valore aggiunto che la Banca desidera regalarti per la tua fedeltà nell'averla scelta. Oppure potrebbe esserti offerto con uno sconto, da altri operatori che vendono prodotti e servizi nell'ambito del tema della casa, per completare la loro offerta e renderti più semplice l'esperienza d'acquisto.

Qualora avessi bisogno di una consulenza mirata, a chi posso rivolgermi?

Qualora avessi domande specifiche su “Acquisto Facile Casa” è disponibile un servizio di informazioni al numero

8955 8955 50

Il servizio è erogato da AF solution s.r.l. ed il costo da telefono fisso è pari ad € 0,50 IVA compresa al minuto, senza scatto alla risposta. (costo massimo da mobile IVA inclusa: € 0,96 minuto, con scatto alla risposta di € 0,15)

Il numero è a pagamento, ti suggeriamo quindi di chiamare solo dopo aver letto completamente il presente documento, in cui sono evidenziati tutti gli aspetti e le curiosità più comuni su “Acquisto Facile Casa”.

Di seguito riportiamo alcune delle domande più frequenti sull'utilizzo del Servizio:

Su quali beni è possibile avere il Servizio?

Il nostro Servizio è possibile su un elenco di beni interminabile... Per questo abbiamo adottato una formulazione che prevede TUTTO, nell'ambito di alcuni criteri. Di seguito ti mettiamo l'apposito estratto del Regolamento:

Per "beni per la casa" si intendono:

tutti i beni destinati all'impiego esclusivo all'interno di una abitazione o per le sue pertinenze. A titolo esemplificativo: frigoriferi e congelatori, lavastoviglie, asciugabiancheria, lavatrici, televisori, telefoni fissi o cordless, impianti fissi per condizionamento e/o riscaldamento e/o raffrescamento, motori per automazione (tapparelle serrande, tende), piani cottura, lampade, forni (gas, elettrici, microonde), ventilatori, citofoni e interfono, dispositivi antifurto, telecamere fisse, apparecchi per il fitness, caldaie, barbecue, casse acustiche non destinate ad impiego mobile, impianti per la riproduzione video o audio esclusi quelli a impiego mobile, apparecchi destinati alla pulizia degli interni, apparecchi destinati alla stiratura, vasche idromassaggio da interno, sanitari, impianti di irrigazione per giardini e terrazzi, utensili.

In sostanza qualunque bene abbia una precisa finalità di installazione e godimento all'interno dell'appartamento.

Il Servizio "Estensione della garanzia legale" NON viene reso nei seguenti casi:

- Riparazioni conseguenti a vizi occulti del bene, imputabili a responsabilità del produttore, che abbiano implicato l'adozione di provvedimenti di richiamo prodotto;
- Riparazioni effettuate presso centri di assistenza non autorizzati dal produttore;
- Le riparazioni derivanti da uso non conforme, degrado, usura ed ogni altro evento non riconducibile a responsabilità del venditore o produttore del bene;
- Danni estetici, salvo gli stessi non compromettano le finalità per le quali il bene è stato acquistato;
- Le riparazioni "diseconomiche", ovvero le spese sostenute in eccesso rispetto il valore di riacquisto a nuovo di un bene del medesimo produttore, con caratteristiche pari a quelle del bene oggetto di riparazione. In tali casi l'Aderente avrà diritto alla sostituzione del bene in forma specifica (sostituzione e invio di un bene con caratteristiche analoghe a quello guasto);
- Le riparazioni avvenute prima della scadenza della garanzia legale od oltre un anno successivo al suo termine.
- Le richieste pervenute oltre un mese dalla data di fatturazione della riparazione.
- Le richieste prive di documentazione idonea a comprovare l'effettivo acquisto del bene da parte dell'aderente al Servizio, o carenti di uno o più dei documenti prescritti per l'accesso al Servizio.
- I danni già oggetto di riparazione nel periodo antecedente a quello utile, o consequenziali di dette riparazioni.

La protezione Acquisto Facile Casa, vale solo per gli acquisti in negozio o anche per quelli online?

Acquisto Facile Casa ti protegge su tutti gli acquisti che beneficiano dell'applicazione della garanzia Legale ai sensi del Codice del Consumo. Pertanto non c'è alcuna distinzione fra acquisti on/off line.

In cosa consiste esattamente la prestazione offerta dal servizio?

La prestazione offre tutela rispetto il buon funzionamento del bene per un ulteriore anno rispetto al periodo di tutela legale offerta per Legge ai consumatori: la così detta "Garanzia Legale".

La Garanzia Legale italiana prevede la responsabilità del venditore per guasti dovuti a difettosità del prodotto. Questa prevede che il venditore debba farsi carico della riparazione, nei primi 2 anni successivi all'acquisto (Dlgs. N° 206 del 6 settembre 2005).

Qualora un bene da te acquistato si guasti **nei primi due anni**, il nostro servizio ti darà tutte le informazioni utili per far valere la Garanzia Legale, che il venditore/produttore è obbligato a prestarti.

Qualora invece il guasto avvenga **nel terzo anno** successivo all'acquisto, il nostro servizio provvederà alla riparazione del bene, o a rimborsarti quanto speso per la stessa, a tua discrezione.

Quali sono i limiti di questa prestazione?

Per quanto riguarda il servizio informativo non ci sono limiti di accesso. Potrai contattarci ogni qualvolta ne avrai bisogno.

Per le riparazioni durante il terzo anno dall'acquisto, non c'è alcun limite alle richieste che potrai presentare.

Esiste però un limite complessivo alla somma di tutte le riparazioni, che non potrà eccedere l'importo di € 5.000,00 (cinquemila/00).

Alla singola riparazione non è applicata alcuna franchigia, ma l'importo del singolo intervento non potrà superare un limite che è stabilito dalla formula di acquisto scelta: light (max € 250,00); Silver (max € 500,00); Gold (max € 1.000,00).

Quali sono i requisiti per avere diritto a questa prestazione?

L'acquisto del bene deve essere stato effettuato fra i 6 mesi antecedenti ed i 12 successivi al rogito per l'acquisto della tua casa.

Non avrai diritto ad alcun rimborso o riparazione se l'acquisto è stato effettuato oltre questo termine temporale.

Posso richiedere una riparazione , o il suo rimborso, anche prima dello scadere della garanzia legale o per avere il rimborso di riparazioni diverse?

No. Affinchè tu possa ottenere il rimborso previsto dal Servizio occorre che:

- Il bene abbia goduto della garanzia legale (2 anni).
- La stessa sia terminata ed il guasto si sia quindi verificato successivamente, cioè durante il terzo anno dall'acquisto.
- La richiesta sia avanzata in vigenza di Servizio.
- L'evento che ha causato il guasto, fosse fra quelli coperti dalla garanzia legale.

Che differenza c'è con le estensioni di garanzia che trovo sul mercato?

La prestazione che Acquisto Facile Casa ti offre è il prolungamento di un anno del principio di buon funzionamento del bene espresso dalla tutela legale di Legge, mentre le garanzie commerciali standard, possono avere contenuti diversi. Cioè prevedere limitazioni alle parti riparabili o alle ragioni di guasto, più stringenti e specifiche.

Posso far riparare il bene dove voglio e da chi voglio?

Non esattamente. Dovrai rivolgerti per la riparazione al venditore del bene. Se lo stesso non effettua riparazioni, saranno riconosciute indennizzabili **solo** le riparazioni effettuate presso centri di assistenza autorizzati dal produttore del bene. In alternativa potrai spedirci il bene e richiederci la riparazione in forma specifica, cioè provvederemo noi a svolgere l'intervento presso un centro di nostra fiducia.

Mi viene riconosciuto sempre l'intero importo speso per la riparazione?

L'importo che ti viene riconosciuto è solo quello attribuibile al guasto del bene. Questo importo non potrà comunque eccedere i limiti contenuti nel Regolamento (variabili in funzione della formula scelta: light, silver, gold). Altresì non sarà riconosciuto l'intero importo sostenuto per la riparazione, quando la stessa dovesse risultare diseconomica.

Cos'è una riparazione diseconomica?

Se passati i primi due anni, la riparazione del bene dovesse costare più dell'acquisto di un bene nuovo, con analoghe o superiori caratteristiche, dello stesso produttore, ti sarà riconosciuto nel massimo, il valore di acquisto del bene nuovo analogo. Esempio: avendo scelto Acquisto Facile Casa formula Silver, compri oggi una lavatrice del valore di 500 euro e questa si guasta dopo due anni e mezzo. Se ripararla costa euro 550 e un'analogo lavatrice, con caratteristiche pari o superiori e dello stesso produttore, costasse euro 450; 450 euro sarebbe anche il valore di indennizzo che ti sarebbe riconosciuto qualora la riparassi. In questi casi, contattandoci, potremmo accordarti la sostituzione, autorizzando o provvedendo all'acquisto del nuovo modello.

Capitolo II

Accesso al Servizio

L'accesso al Servizio è possibile collegandosi al sito internet

www.afcasa.it

seguendo le indicazioni ivi indicate e scaricando la modulistica relativa alla prestazione richiesta

SERVIZIO INFORMATIVO SULLA GARANZIA LEGALE (PRIMI DUE ANNI)

Cos'è la Garanzia Legale?

Ai sensi del Dlgs. N° 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo) il consumatore ha diritto ad una garanzia sul buon funzionamento del bene acquistato durante i primi due anni dall'acquisto. Detta garanzia è prestata attraverso l'obbligo alla riparazione in forma specifica dei guasti avvenuti in questo periodo.

A tale impegno sono obbligati in solido tanto il venditore del bene (negoziò dove si è acquistato), tanto il produttore. Nella prassi avviene sovente che i guasti avvenuti nel primo anno siano sopportati dal produttore, attraverso la propria rete di centri assistenza, mentre nel secondo anno sono sopportati dal venditore, che si accolla l'onere della riparazione, sempre presso il centro assistenza del produttore.

Su quali beni opera la Garanzia Legale?

Sostanzialmente il suo ambito è generico, quindi applicabile a qualunque tipologia di bene durevole. Tieni presente però che possono esserci eccezioni. Ad esempio, i beni del settore automotive hanno una normativa specifica che deroga a quella generica, oppure ci sono beni che, come gli alimentari, non vi rientrano per ovvia natura.

Se ho bisogno di aiuto?

Acquisto Facile Casa, durante i primi due anni, è a tua disposizione per assisterti qualora avessi bisogno di informazioni circostanziate in merito un tuo acquisto. Dal comprendere se applicabile la Garanzia Legale, alle modalità essenziali per esercitarla.

Il servizio è disponibile accedendo all'apposita area sul sito www.afcasa.it

ESTENSIONE DI GARANZIA AL 3° ANNO

Cosa devo fare per accedere al Servizio?

A rimborso:

- 1) Dovrai far riparare il bene guasto presso il punto vendita in cui l'hai acquistato o presso un centro di assistenza autorizzato dal produttore del bene, facendoti rilasciare regolare fattura. La fattura dovrà contenere:
 - a. l'identificazione dell'oggetto riparato,
 - b. la descrizione del guasto e della riparazione effettuata.
- 2) **Prima** di ritirare l'oggetto riparato e pagare la fattura, dovrai munirti del modulo scaricabile all'indirizzo www.afcasa.it . All'atto del ritiro dovrai **far compilare al venditore (o al centro di assistenza autorizzato) la parte del modulo a questi riservata (riquadro in centro al modulo)**.
- 3) Entro 30 giorni dovrai quindi spedire ad AF Solution srl, via Marco Greppi 8, 20135 Milano, i seguenti documenti:
 - a. Modulo di accesso al Servizio completamente compilato e firmato.
 - b. copia della fattura conforme al punto 1),
 - c. copia dello scontrino fiscale d'acquisto del bene riparato (prova della garanzia legale),
 - d. copia della prova di acquisto*
 - e. Copia del documento con la data di rogito, se non già trasmesso in sede di acquisto o precedenti riparazioni.

*La prova di acquisto è necessaria solo se non hai una documentazione fiscale (ricevuta/fattura) intestata a te o ad un tuo familiare convivente. Può essere presentata qualunque documentazione utile a questo scopo, come lo scontrino o l'estratto conto della tua carta di credito, dove è riportato il pagamento effettuato. Nel caso l'acquisto fosse stato pagato da un tuo familiare convivente, occorrerà lo stato di famiglia o qualunque altro documento provi che chi ha effettuato l'acquisto sia effettivamente convivente nella casa rogitata.

In forma specifica:

Puoi sempre in alternativa spedirci il bene, chiedendo la riparazione in forma specifica. In questo caso provvederemo noi ad incaricare un centro assistenza di nostra fiducia.

Le modalità sono le medesime della prestazione a rimborso salvo che:

- Dalla documentazione sarà esclusa quella relativa alla riparazione
- Alla documentazione dovrà essere accompagnato il bene da riparare.

Alla ricezione del pacco con il bene e la documentazione, sarai contattato per essere informato sulla gestione specifica della tua richiesta (tempi, modalità, etc).

Una volta definito l'intervento e la totale o parziale copertura del costo, sarai tu autorizzarci per procedere.

Cosa accade dopo?

Dopo pochi giorni dall'arrivo dei documenti (o del pacco con il bene) sarai contattato ai riferimenti che avrai indicato sul modulo. Ti sarà comunicato l'esito della pratica di rimborso (o l'ammissione e le modalità della riparazione se richiesta in forma specifica) e saranno quindi completate le ultime formalità necessarie, ovvero l'invio dei documenti da restituirci firmati. Se disponi di posta elettronica certificata, il processo sarà ancora più veloce.

Ricevuta da te la documentazione di chiusura intervento, verrà disposto il bonifico di rimborso, direttamente sul conto bancario che ci avrai indicato (o spedito il bene riparato, al tuo indirizzo).