



Gestione assistenza macchine

Da sapere:

1. La garanzia per legge è valida 2 anni dalla data d'acquisto riportata sullo scontrino fiscale;
2. La garanzia copre la macchina solo se integra e non se presenta palesi rotture dovute all'incuria del cliente;
3. Per far valere la garanzia il cliente deve avere lo scontrino fiscale o fattura ancora ben leggibili;
4. Se la macchina presenta dei problemi nei primi 15 gg a partire dalla data d'acquisto (per Lavazza 7 giorni) la macchina va sostituita subito in quanto si tratta di "difetto all'origine". Il cliente dovrà conservare gli imballaggi originali in quest'arco di tempo;
5. Se la macchina presenta problemi dopo il 15° giorno dalla data di acquisto va inviata in assistenza;
6. Al momento della vendita aprite l'imballo e controllate in presenza del cliente che non presenti danni. Questo eviterà di sostituire in seguito una macchina integra che invece ha danneggiato il cliente.

- **Lavazza A Modo Mio – Lavazza Espresso Point** (macchine e cappuccinatori)
 - ✓ andare sul sito Lavazza a questo link [ADwebPortal.Lavazza \(releco.it\)](http://ADwebPortal.Lavazza(releco.it)) e procedere con la registrazione al portale. Verrete poi ricontattati da Lavazza per la gestione logistica della macchina. Anche in caso di DOA
- **Faber**
 - ✓ inviare una mail al vostro agente di riferimento con copia dello scontrino/fattura scrivendo sulla mail il guasto che ha la macchina, la matricola, il modello.
Tempistiche di riparazione oltre i 45 gg
- **Lollina**
 - ✓ andare sul sito Lollo a questo link <https://www.lollocaffe.it/assistenza-lollina/> e compilare il form includendo la scansione dello scontrino. L'assistenza invierà per mail il codice di approvazione per la riparazione e il centro assistenza dove il cliente stesso, o voi per lui, dovrà recarsi per la riparazione.
In alternativa inviare una mail al vostro agente di riferimento con copia dello scontrino/fattura scrivendo sulla mail il guasto che ha la macchina, la matricola, il modello.
- **Nespresso**
 - ✓ inviare una mail al vostro agente di riferimento con copia dello scontrino/fattura scrivendo sulla mail il guasto che ha la macchina, la matricola, il modello.
Tempistiche di riparazione oltre i 45 gg
- **Caffitaly**
 - ✓ In caso di guasto o malfunzionamento contattare il servizio assistenza di Caffitaly ai seguenti numeri o tramite posta elettronica agli indirizzi sottoindicati per poter verificare se la macchina è ripristinabile tramite servizio telefonico oppure se si rende necessario inviare la macchina in assistenza:
0534/38973 (Davide Cattani) – davide.cattani@caffitaly.com
391/4708842 (Massimo Morandi) – massimo.morandi@caffitaly.com
Nel caso la macchina sia da far rientrare il Servizio assistenza Vi fornirà tutte le informazioni per disporre il ritiro.
- **Illy**
 - ✓ Inviare una mail di richiesta a serviceff@illy.com e in cc a monica.gubeila@illy.com .
Nella mail va indicato:
 - 1) **modello macchina**
 - 2) **matricola**
 - 3) **descrizione del guasto**
 - 4) **indirizzo completo e n° di telefono del vostro negozio** dove Illy ritirerà e restituirà la macchina una volta riparata
 - 5) **allegare scontrino o fattura di vendita**

Illy vi risponderà prendendo accordi con voi sulla riparazione

- **Bialetti** – (macchina e cappuccinatore)
 - ✓ inviare una mail al vostro agente di riferimento con copia dello scontrino/fattura scrivendo sulla mail il guasto che ha la macchina, la matricola, il modello.
Tempistiche di riparazione oltre i 45 gg

- **Dolce Gusto**
 - ✓ il cliente (o voi per lui) dovrà contattare il customer service Dolce Gusto (Numero verde 800 365 234) per farsi indicare il centro assistenza più vicino.
In alternativa inviare una mail al vostro agente di riferimento con copia dello scontrino/fattura scrivendo sulla mail il guasto che ha la macchina, la matricola, il modello.
Tempistiche di riparazione oltre i 45;

- **Frog - DiDi**
 - ✓ le assistenze DiDiesse (Frog tutti i modelli, DiDi), inerenti a macchine in garanzia e Doa (difettose all'origine), vanno gestite procedendo come segue:
 - 1) inviate una mail di richiesta codice assistenza a info@didiessesrl.eu allegando lo scontrino/fattura di vendita e indicando nella mail: Modello macchina, matricola, nome + cognome + tel. cliente finale, specifica del guasto.
 - 2) una volta ricevuta la mail con il codice di assistenza da parte della DiDiesse inviare una seconda mail a didiessse@retenellarete.it scrivendo il codice assistenza appena rilasciato e chiedendo direttamente il ritiro a domicilio indicando ovviamente l'indirizzo del punto vendita dove ritirare e riconsegnare la macchina. DiDiesse vi risponderà prendendo accordi con voi sulla riparazione.

Prima di prendere in carico l'assistenza, esiste l'alternativa che permette al cliente stesso di recarsi presso uno dei centri assistenza presenti sul sito a questo link <https://didiessesrl.eu/i-nostri-centri-assistenza/> munito di scontrino e dopo avergli fornito voi il codice assistenza richiesto al punto 1

ATTENZIONE:

**Prima di rendere una macchina in Sede TTC inviare sempre una mail al vs agente di riferimento allegando
“modulo assistenza” compilato in ogni sua parte
+ scontrino e/o fattura di vendita anche nel caso di macchina difettosa**