🛠️ Assistenza e Garanzia

CREA S.r.l. — Servizio Assistenza Clienti

Noi di CREA vogliamo che la tua esperienza con i nostri prodotti sia sempre ottimale. Se qualcosa non funziona come dovrebbe, siamo qui per aiutarti a risolvere il problema nel minor tempo possibile. Se hai acquistato un prodotto CREA e riscontri un difetto, in questa pagina trovi in sintesi cosa prevede la legge, cosa copre la garanzia, cosa non è incluso e come procedere per richiedere assistenza.

Se hai acquistato il prodotto come **consumatore**, cioè per un uso personale e non nell'esercizio di un'attività professionale, hai diritto alla **Garanzia Legale di Conformità di 24 mesi** dalla data di consegna, in linea con il Codice del Consumo e la normativa europea vigente.

Se invece hai acquistato il prodotto **con partita IVA per finalità professionali**, si applica la garanzia per vizi prevista dal Codice Civile (art. 1490 e seguenti): in questo caso il vizio va comunicato entro **8 giorni dalla scoperta**, pena la decadenza del diritto, e l'azione si prescrive entro **un anno dalla consegna** del prodotto.

> **Cosa NON fare:** non gettare la confezione originale prima della chiusura del caso, non tentare riparazioni fai-da-te (possono far decadere la garanzia).

🔍 Prima di scriverci: un rapido controllo

Molti piccoli imprevisti possono essere risolti in pochi secondi. Prima di avviare la procedura, assicurati che:

- Il dispositivo sia carico e correttamente collegato all'alimentazione.
- Tu abbia provato a effettuare un riavvio completo del prodotto.
- Il problema non sia causato da un accessorio non originale o da una configurazione errata.

Se il problema persiste, verifica qui sotto se rientra nella copertura della garanzia.

🛡️ Cosa copre (e cosa NON copre) la Garanzia?

La garanzia si applica esclusivamente ai difetti di conformità del prodotto esistenti al momento della consegna.

Cosa RIENTRA

Difetti di fabbricazione, malfunzionamenti hardware o software non causati dall'utente, e vizi di conformità preesistenti.

Cosa NON RIENTRA

- Danni accidentali (cadute, urti, liquidi rovesciati, rotture, tagli o danni causati da un uso improprio o non conforme alle istruzioni).
- Usura naturale dei componenti (es. calo di luminosità dei LED dopo un utilizzo prolungato, esaurimento delle batterie, normale consumo di parti soggette a usura).
- Danni causati da agenti esterni non imputabili al prodotto (acqua, umidità, calore eccessivo, animali, uso da parte di bambini in modo non conforme alle avvertenze).
- Manomissioni, modifiche o riparazioni effettuate da personale non autorizzato.
- Prodotti acquistati da rivenditori non autorizzati o non tracciabili, o privi di una prova d'acquisto valida.
- Difetti estetici minori espressamente segnalati e accettati al momento dell'acquisto (es. prodotti venduti come "seconda scelta" o outlet).
- Richieste presentate oltre i termini di legge sopra indicati.

Nota: il diritto di recesso per gli acquisti online è disciplinato separatamente e non rientra nella garanzia legale di conformità.

📨 Come avviare la procedura di assistenza

Per attivare la richiesta, ti basta inviare un'e-mail al nostro reparto tecnico all'indirizzo: **assistenza@ideacrea.it**.

> ⚠️ **Importante per l'oggetto della mail:** per aiutarci a gestire la tua pratica più velocemente, inserisci come oggetto della mail: *Richiesta Assistenza Garanzia – [Tuo Nome e Cognome] – [Modello Prodotto]*.

Per permetterci di convalidare la richiesta, assicurati di includere nel testo della mail o come allegato:

1. **Dati anagrafici e di contatto:** nome, cognome, indirizzo di residenza completo (indirizzo di spedizione, se diverso), un recapito telefonico e un indirizzo email.
2. **Prova d'acquisto:** copia dello scontrino, della fattura o della conferma d'ordine online, con data e punto vendita/sito ben visibili.
3. **Dettagli del prodotto:** nome del modello, codice EAN (se presente), numero di serie (S/N) o foto dell'etichetta/targhetta, e una foto del prodotto intero.
4. **Descrizione del problema:** una spiegazione sintetica ma puntuale del difetto riscontrato (cosa non funziona, quando si è manifestato e in quali condizioni). Se possibile, allega una foto e/o un breve video che mostri chiaramente il problema (**obbligatorio per le segnalazioni su prodotti elettrici/LED**): ci aiuterà a velocizzare la diagnosi a distanza!

🚚 Gestione dei Costi Logistici e Spedizioni

La gestione dei costi di trasporto segue questi criteri:

- **Spedizione di andata:** al momento dell'invio, i costi di spedizione del prodotto verso i nostri laboratori sono anticipati dal cliente. Ti consigliamo di utilizzare una spedizione tracciata e di curare attentamente l'imballaggio: non ci assumiamo responsabilità per danni da trasporto causati da imballi inadeguati.
- **Se il difetto viene confermato** e rientra nelle condizioni di garanzia: le spese per l'invio del prodotto riparato o sostituito (nuovo o revisionato) verso il tuo domicilio sono interamente a nostro carico. In questo modo l'intera procedura di assistenza in garanzia risulta gratuita per te, come previsto dalla legge.
- **Caso di "falso difetto" / fuori garanzia:** qualora il prodotto risultasse perfettamente funzionante o il danno fosse dovuto a cause escluse dalla garanzia (es. caduta), ti invieremo un preventivo di riparazione. Le spese di spedizione di andata non ti verranno rimborsate, e le eventuali spese di rispedizione e di gestione della pratica saranno a tuo carico solo se deciderai di procedere con la riparazione a pagamento.

⏱️ Cosa succede dopo l'invio della mail?

Il nostro team prende in carico la tua segnalazione: riceverai una conferma di ricezione entro **3 giorni lavorativi** (dal lunedì al venerdì) e una risposta con l'esito della valutazione preliminare entro **7 giorni lavorativi**. Se necessario, ti indicheremo come procedere per l'invio del prodotto.

Se la richiesta sarà approvata, riceverai via email il tuo **Codice di Assistenza** e tutte le istruzioni dettagliate sull'indirizzo a cui spedire il prodotto e su come preparare correttamente il pacco.

I dati e i documenti che ci invii (compresi prova d'acquisto, foto e video) sono trattati esclusivamente per gestire la tua richiesta di assistenza, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Per maggiori informazioni su finalità, tempi di conservazione e diritti a te riconosciuti, consulta la nostra Informativa Privacy.

❓ Domande frequenti

Ho perso lo scontrino: posso comunque richiedere l'assistenza?

Sì. Lo scontrino non è l'unico documento valido: accettiamo anche la fattura, la conferma d'ordine, l'estratto conto con l'addebito o qualsiasi altro documento che dimostri data e luogo dell'acquisto. Scrivici comunque: valuteremo la tua richiesta caso per caso.

Ho acquistato il prodotto in un negozio, non direttamente da CREA: posso scrivervi lo stesso?

Sì. Per legge il tuo riferimento principale resta il negozio dove hai acquistato, ma per semplificarti le cose CREA offre comunque un servizio di assistenza diretta per i prodotti a marchio CREA e per i marchi da noi distribuiti.

Quanto dura la procedura di assistenza?

Confermiamo la ricezione della tua richiesta entro 3 giorni lavorativi e ti comunichiamo l'esito della valutazione preliminare entro 7 giorni lavorativi. I tempi di riparazione o sostituzione dipendono dal prodotto, ma cerchiamo sempre di contenerli il più possibile.

Posso chiedere subito il rimborso invece della riparazione o sostituzione?

La legge prevede che si tenti prima la riparazione o la sostituzione del prodotto. Solo se queste non sono possibili, comportano un costo sproporzionato, o non vengono completate entro un tempo ragionevole, hai diritto a una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto con rimborso.

Cosa succede se, dopo la verifica, il prodotto risulta non difettoso o il problema non è coperto da garanzia?

Ti contattiamo spiegandoti l'esito e, se previsto un costo (ad esempio per la spedizione di ritorno o per un'eventuale riparazione a pagamento), te lo comunichiamo prima di procedere: potrai sempre scegliere se accettare o rifiutare.

L'assistenza in garanzia è a pagamento?

No. Se il difetto rientra nella garanzia legale di conformità, la riparazione o la sostituzione, comprese le spese di spedizione, sono gratuite. Si paga solo nei casi non coperti da garanzia, e comunque mai senza il tuo consenso preventivo.

🔒 Trattamento dei Dati per le Richieste di Assistenza e Garanzia

Titolare del trattamento: Crea S.r.l., Via Pier Capponi, 69, 50132 Firenze (FI) — contatto: commerciale@ideacrea.it.

Quando ci scrivi per richiedere assistenza in garanzia (all'indirizzo assistenza@ideacrea.it), trattiamo i dati e i documenti che ci invii — dati anagrafici e di contatto, prova d'acquisto, informazioni sul prodotto, descrizione del difetto, foto e video — per le seguenti finalità:

- Gestire la tua richiesta di assistenza e verificare la sussistenza del difetto di conformità, in adempimento degli obblighi previsti dal Codice del Consumo in materia di garanzia legale (artt. 128 e ss.).
- Se necessario, organizzare il ritiro/la spedizione del prodotto e l'invio del prodotto sostitutivo o riparato.
- Tenere traccia della pratica per finalità amministrative, contabili e di tutela in caso di contestazioni.

Base giuridica: l'esecuzione di obblighi contrattuali e di legge connessi alla garanzia dei beni di consumo. Quando il prodotto non è stato acquistato direttamente da CREA, il trattamento si fonda sul legittimo interesse di CREA a fornire un servizio di assistenza ai clienti finali dei propri prodotti e di quelli dei marchi distribuiti.

Destinatari dei dati: possono venire a conoscenza dei tuoi dati, in qualità di responsabili del trattamento o soggetti autorizzati, il personale interno incaricato della gestione delle pratiche di assistenza, i corrieri/spedizionieri incaricati del ritiro e della consegna, i fornitori di servizi informatici (es. gestione della posta elettronica e dei sistemi gestionali) ed eventualmente il punto vendita presso cui hai effettuato l'acquisto, se necessario per la gestione della pratica.

Tempi di conservazione: i dati e i documenti relativi alla pratica sono conservati per il tempo necessario a gestirla e, successivamente, per il periodo di prescrizione previsto dalla legge per la garanzia di conformità (26 mesi dalla consegna del prodotto), oltre agli ulteriori termini richiesti dalla

normativa fiscale e contabile per la documentazione amministrativa eventualmente generata (es. note di credito).

Conferimento dei dati: il conferimento dei dati richiesti (in particolare la prova d'acquisto e la descrizione del difetto) è necessario per poter valutare ed evadere la richiesta di assistenza; in mancanza, non saremo in grado di gestire la pratica.

Diritti dell'interessato: in relazione al trattamento sopra descritto, puoi esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione), scrivendo a commerciale@ideacrea.it, e hai diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.
