

"Garanzia Supplementare"

10 ANNI DI GARANZIA SUI RICAMBI

ENTE PROPONENTE

Candy Hoover Group S.r.l.  
Via Comolli, 16 - 20861 Brugherio (MB)  
Codice Fiscale e Partita IVA IT00786860965

PERIODO VALIDO PER L'ACQUISTO DEL PRODOTTO

01 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025.

PRODOTTI COINVOLTI

Lavatrici, asciugatrici, lavasciuga, lavastoviglie, forni, piani cottura a gas, piani cottura a induzione, cappe, cucine free-standing, frigoriferi/congelatori, congelatori, refrigeratori di vino, combinazioni forno/piano cottura/cappa, combinazioni di piano cottura/cappa, combinazioni forno/piano cottura, combinazioni forno/piano cottura/lavastoviglie (ciascuno il "Prodotto"), a marchio Candy.

I piccoli elettrodomestici\* non sono coperti dalla promozione.

\* Piccoli elettrodomestici definiti come: tutti i prodotti per la cura del pavimento (inclusi aspirapolvere, lava tappeti, batti tappeti, scope elettriche, lucidatori, aspiratori portatili, pulitori a vapore e robot), purificatori d'aria, ferri da stiro e microonde.

TERRITORIO

Italia, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino (il "Territorio").

COME ADERIRE ALLA PROMOZIONE

- Dal 1 luglio 2021 al 31 dicembre 2025, per ogni Prodotto acquistato, il cliente (il "Cliente") può sottoscrivere la promozione registrando il Prodotto attraverso i numeri di telefono o il sito web indicato nei materiali promozionali presenti o applicati nel Prodotto.
- Termini e condizioni sono applicabili e sono disponibili sul sito web <http://registrationcandy.episervice.it>
- Periodo di validità della garanzia (la "Garanzia Supplementare"): fino al decimo anno dalla data di acquisto dopo la fine della garanzia legale o convenzionale. La promozione lascia impregiudicati i diritti di cui godono coloro che rivestano la qualifica di consumatori ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, e, in particolare, i diritti in materia di garanzia legale di conformità, come disciplinati dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo.
- Al fine di aderire alla promozione, il Cliente deve effettuare l'abbonamento
- La sottoscrizione della medesima entro 60 giorni dalla data di acquisto del Prodotto, nel rispetto delle seguenti modalità:

SOTTOSCRIZIONE TRAMITE TELEFONO:

- chiamare il numero di telefono disponibile sull'adesivo o nella brochure presente nel Prodotto, relativo ai 10 ANNI DI GARANZIA SUI RICAMBI
- registrare il Prodotto durante la chiamata con l'operatore del contact center, fornendo i dati personali del Cliente (tra cui nome, cognome, telefono, e-mail, indirizzo postale), data di acquisto e dettagli del prodotto, incluso il numero di serie del Prodotto.  
Durante la chiamata di registrazione, il Cliente sarà accuratamente informato sui Termini e Condizioni relativi alla promozione; a fine registrazione, in caso di accettazione della sottoscrizione gratuita sarà inviata al Cliente una e-mail con allegati i Termini e Condizioni della promozione;
- la chiamata di registrazione è gestita da Candy Hoover Group Srl

- SOTTOSCRIZIONE TRAMITE SITO WEB DI REGISTRAZIONE:
- accedere il sito web <http://registrationcandy.episervice.it>;
  - leggere attentamente e accettare i Termini e le Condizioni relativi alla promozione;
  - compilare il modulo di registrazione online, fornendo i dati personali del Cliente (tra cui nome, cognome, telefono, e-mail, indirizzo postale), **data di acquisto e dettagli del prodotto**, incluso il numero di serie del Prodotto.

In ogni caso, il Cliente deve fornire un indirizzo e-mail valido durante la registrazione, al termine della quale verrà inviata una e-mail di conferma al cliente. Il Cliente dovrà **conservare l'e-mail di conferma insieme alla ricevuta/fattura di acquisto del Prodotto oggetto dell'abbonamento**, che potrà essere richiesta dal Servizio Clienti Autorizzato Candy in caso di necessità di un intervento sul Prodotto.

#### TERMINI E CONDIZIONI

Di seguito sono riportati i Termini e le Condizioni della Garanzia Supplementare che in ogni caso non devono essere interpretati come limitanti della garanzia legale fornita dal venditore e dalla garanzia del produttore, se presente.

#### PROCEDURA

Per beneficiare della Garanzia Supplementare, in caso di necessità di una riparazione sul Prodotto, dovrà essere rispettata la seguente procedura:

- a) il Cliente deve contattare e utilizzare esclusivamente il Servizio Clienti Autorizzato Candy, al numero 02.400.48.200: i riferimenti di contatto sono presenti nella sezione di ASSISTENZA del sito Web Candy Istituzionale del Territorio;
- b) il Cliente deve essere in grado di fornire all'occorrenza la prova di acquisto insieme alla e-mail di conferma dell'avvenuta registrazione del Prodotto entro i termini previsti dalla promozione,
- c) il Prodotto deve essere stato mantenuto ed utilizzato in conformità con le istruzioni del produttore ed il manuale d'uso;
- d) il Prodotto per il quale il Cliente richiede una riparazione alle condizioni della promozione deve essere quello indicato nella e-mail di conferma della registrazione del Prodotto e deve essere chiaramente riconoscibile attraverso il numero di serie. Qualsiasi manomissione anche parziale del seriale farà decadere qualsiasi obbligo nei confronti del Cliente presente in questo contratto.

Qualora la procedura che precede non fosse rispettata, la richiesta di intervento non si considererà effettuata correttamente e, pertanto, la Garanzia Supplementare non troverà applicazione.

Nel momento in cui il Cliente contatterà il Servizio Clienti Autorizzato Candy per richiedere un intervento di riparazione, il Cliente sarà tenuto a pagare anticipatamente una tariffa fissa per le spese relative all'intervento, come indicato alla sezione "Prezzo Fisso di Riparazione fuori garanzia" che segue.

Nel caso in cui il Cliente si rifiutasse di pagare il Prezzo Fisso di Riparazione fuori garanzia, il Servizio Clienti Autorizzato Candy non sarà tenuto a compiere alcun intervento sul Prodotto e il Cliente sarà libero di rivolgersi a terzi non autorizzati da Candy per eventuali riparazioni del Prodotto, fermo restando che tale riparazione o interferenza con il Prodotto da parte di terzi non autorizzati farà venir meno la Garanzia Supplementare e nulla sarà dovuto, in tale ipotesi, ad alcun titolo o causa, al Cliente da parte del Servizio Clienti Autorizzato Candy e di Candy.

#### PARTI COPERTE

La Garanzia Supplementare copre tutte le parti di ricambio del Prodotto per 10 anni dalla data di acquisto. Durante i primi 2 anni, il Servizio Clienti Autorizzato Candy sostituirà gratuitamente tutte le parti difettose come espressamente previsto dalla Garanzia Convenzionale del produttore e relative esclusioni ove previste. A partire dal terzo anno e fino alla scadenza del decimo anno successivo all'acquisto del Prodotto, ricambi nuovi ed originali saranno forniti gratuitamente in caso di guasto e/o malfunzionamento, solo se montati sui Prodotti nel Territorio dal Servizio Clienti Autorizzato Candy durante un intervento aperto secondo la modalità indicata nel presente contratto.

#### LIMITAZIONI

La Garanzia Supplementare che opera dal 3 (terzo) anno al 10 (decimo) anno non opererà in caso di:

- qualsiasi caso di guasto/malfunzionamento delle Parti causato da circostanze non dovute all'azione o all'omissione di Candy, quali: usura, negligenza, trascuratezza d'uso, cattiva

manutenzione per mancato rispetto di quanto raccomandato nei libretti d'suo, regolazioni incomplete, errata installazione e/o allacciamento agli impianti di alimentazione e scarico, operazione a tensione errata, danni al trasporto; qualsiasi rottura di superfici di vetro quali ripiani di vetro o altri;

- tutte le parti montate sul prodotto che non sono parti originali del fabbricante;
- riparazioni del Prodotto su cui siano stati effettuati interventi da parte di qualsiasi persona non Autorizzata dal produttore o dal Servizio Clienti Autorizzato Candy;
- uso non domestico del Prodotto;
- Prodotti con numeri di serie rimossi, alterati o non leggibili;
- danni accidentali, perdite o danni derivanti dalla rottura del Prodotto;
- mancato rispetto della procedura di richiesta di intervento come sopra descritta.

La Garanzia Supplementare non include:

- i costi di uscita del tecnico incaricato dal Servizio Clienti Autorizzato Candy;
- i costi di manodopera e qualsiasi altro costo associato al servizio o alla riparazione delle parti, nel periodo al di fuori dei due anni di garanzia legale;
- i costi di trasporto se il Prodotto deve essere trasportato nei locali del Servizio Clienti Autorizzato Candy per eseguire la riparazione.

#### PREZZO FISSO DI RIPARAZIONE GARANZIA SUPPLEMENTARE

Durante gli 8 anni dopo la fine della garanzia legale o convenzionale, è applicato un prezzo fisso di riparazione, che può variare a seconda dell'età del Prodotto.

- La riparazione a prezzo fisso è comprensiva di manodopera e di qualsiasi altro costo associato al servizio o alla riparazione delle parti.
- A condizione che le parti siano disponibili, l'obiettivo del Servizio Clienti Autorizzato Candy è quello di completare la riparazione alla prima visita. Qualora le parti non fossero disponibili entro 20 giorni lavorativi dalla data dell'intervento, il Cliente sarà libero di procedere alla riparazione tramite altro soggetto non autorizzato e verrà interamente rimborsato della Tariffa A o B pagata per l'intervento dal Servizio Clienti Autorizzato Candy.
- Nell'eventualità che il Prodotto non possa essere riparato o che la riparazione risulti anti-economica, il Cliente potrà ricevere un'offerta per l'acquisto di un nuovo Prodotto a un prezzo inclusivo di trasporto, installazione e smaltimento del vecchio Prodotto. Qualora il Cliente proceda all'acquisto, il rimborso della differenza tra la Tariffa e la tariffa base per l'uscita sarà dedotto dal prezzo di acquisto del nuovo Prodotto; qualora il Cliente preferisca non procedere con l'acquisto del nuovo Prodotto, verrà rimborsato al Cliente un importo pari alla differenza tra la Tariffa di riparazione e la tariffa base per l'uscita.
  
- Nel caso in cui non sia possibile identificare il guasto ed il Prodotto sia funzionalmente e normalmente conforme alle istruzioni del produttore, verrà rimborsato al Cliente un importo pari alla differenza tra la Tariffa e la tariffa base per l'uscita. Il Cliente deve sempre fare riferimento al manuale di istruzioni del prodotto e seguire le istruzioni operative dei produttori prima di segnalare un guasto e prenotare una chiamata.
- Un adulto responsabile deve essere presente quando il Servizio Clienti Autorizzato Candy interviene, altrimenti la riparazione non verrà eseguita.

Spese di diritto fisso di chiamata 69,00 € IVA inclusa

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Prezzo Fisso di Riparazione Garanzia Supplementare dovrà essere pagato dal Cliente anticipatamente tramite Carta di Credito e tutte le altre modalità di pagamento attive nel momento della richiesta di intervento da parte del Cliente.

#### MODALITÀ E TEMPISTICHE DI RIMBORSO

Nel momento in cui il Servizio Clienti Autorizzato Candy debba effettuare un rimborso, questo avverrà entro 20 giorni lavorativi con la stessa modalità di pagamento che ha effettuato il Cliente per pagare le Spese di riparazione a prezzo fisso dalla data di accettazione del rimborso da parte del Servizio Clienti Autorizzato Candy.

#### RECESSO (Artt. 49 e ss. Codice del Consumo, D.lgs. nr. 206/2005)

Il Cliente potrà in ogni momento ritirare la propria adesione dalla Garanzia Supplementare, senza che alcuna penalità sia dovuta e nessuna giustificazione sia fornita.

La richiesta di recesso deve pervenire in forma scritta via e-mail alla seguente indirizzo: [info@europaltners.com](mailto:info@europaltners.com). Tale dichiarazione, che non necessita di motivazione, deve però essere esplicita e non equivocabile in merito alla volontà di recesso. La richiesta di recesso sarà processata dal Servizio Clienti entro 7 giorni lavorativi.

#### Avvertenze

- La Garanzia Supplementare terminerà 10 anni dopo la data di acquisto del Prodotto;
- La promozione è valida solo per il Prodotto acquistato e utilizzato all'interno del Territorio;
- La promozione è valida solo per un uso domestico del prodotto e rispettando le norme di uso e manutenzione descritte nel certificato di garanzia del prodotto.
- La data di acquisto presente sulla e-mail di conferma della Registrazione Prodotto deve corrispondere alla data presente nella ricevuta/fattura di acquisto;
- Il prodotto deve essere chiaramente identificato nella ricevuta/fattura;
- La sottoscrizione della promozione può essere effettuata solo attraverso i canali identificati (via telefono o tramite sito web <http://registrationcandy.episervice.it>);
- La sottoscrizione della promozione può essere fatta solo entro 60 giorni dall'acquisto del Prodotto;
- La sottoscrizione della promozione avviene a titolo gratuito. Unici costi che saranno a carico del Cliente sono quelli relativi alle eventuali richieste di intervento;
- La ricevuta/fattura di acquisto con più di un prodotto coinvolto, concede il diritto di aderire alla promozione per ogni Prodotto acquistato;
- Ogni prodotto acquistato deve risultare idoneo per la promozione.

#### Informativa in materia di protezione dei dati personali ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (di seguito, il "Regolamento privacy"), Candy Hoover Group S.r.l. (di seguito, la "Società"), con sede legale in 20861 Brugherio (MB), Via Comolli, 16, P. Iva IT00786860965, e contattabile per l'esercizio dei diritti consentiti dalla normativa vigente all'indirizzo della sede o mediante email [info@europaltners.com](mailto:info@europaltners.com), in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali già comunicati o che verranno in futuro comunicati e presso la quale i dati personali sono o saranno raccolti, desidera informarVi che i dati che Vi riguardano potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa qui sopra richiamata, da parte della Società in relazione ai rapporti pre-contrattuali e/o contrattuali intercorsi con Voi o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

### 1. Fonte dei dati personali

I dati personali, acquisiti o che verranno acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali o in fase precontrattuale o all'atto della compilazione del form per la registrazione della garanzia sul presente sito verranno trattati i seguenti dati personali:

- dati anagrafici;
- dati di contatto;
- dati relativi al tipo di prodotto acquistato (marca, modello ecc);
- data di acquisto del prodotto;
- dati inerenti prova d'acquisto del prodotto.

### 2. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati raccolti verranno trattati per le seguenti finalità:

- a) l'esecuzione di attività pre-contrattuali e l'acquisizione di informazioni preliminari ai fini della stipula del contratto;
- b) la gestione del rapporto contrattuale e di tutte le attività di tipo amministrativo, operativo, gestionale e contabile relative al contratto (gestione ordini, fatturazione, assistenza e supporto post-vendita, ecc.);
- c) la gestione del contenzioso, inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, arbitrati, controversie giudiziarie, ecc.;
- d) l'adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie e da disposizioni impartite dalla pubblica autorità;
- e) inviare materiale promozionale all'interessato (anche sotto forma di newsletter) attraverso messaggi di posta elettronica relativi a prodotti del Titolare analoghi a quelli già acquistati e/o richiesti dall'interessato;
- f) lo svolgimento di indagini di mercato e l'aggiornamento dell'Interessato sulle iniziative promozionali e di marketing, anche attraverso l'invio di materiale pubblicitario e/o promozionale, tramite strumenti automatizzati e/o modalità tradizionali di contatto per prodotti diversi da quelli già acquistati;
- g) la comunicazione dei dati personali dell'Interessato per le specifiche iniziative promozionali e di marketing di aziende partner della Società, appartenenti alle categorie merceologiche: grande distribuzione organizzata, elettrodomestici, elettronica ed informatica, assicurazioni.

Con riferimento alle finalità a), b) e c), il trattamento è svolto in forza dell'adempimento di obblighi pre contrattuali e/o contrattuali connessi al rapporto da Voi instaurato con la Società (ex art. 6, c.1, lett. b) GDPR).

Per quanto riguarda la finalità d), il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale a cui è soggetto il titolare del trattamento (ex art. 6, c.1. lett c) GDPR).

Per la finalità e), il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare all'esercizio di un'attività commerciale (ex art. 6, c.1. lett. f) GDPR).

Con riferimento alle finalità f) e g) infine, il trattamento viene svolto previo esplicito consenso del soggetto interessato art. 6, c.1, lett. a) GDPR). L'interessato potrà in ogni caso revocare il consenso prestato in qualsiasi momento.

### 3. Natura del trattamento

La raccolta e il trattamento dei dati personali per le finalità indicate nei punti 2 a), 2 b), 2 c) e 2 d) ha natura obbligatoria. Il mancato conferimento dei dati da parte dell'interessato comporterà l'impossibilità per la società di erogare il servizio richiesto. Il conferimento dei dati personali per le finalità indicate ai punti 2 e), 2 f), e 2 g) ha natura facoltativa. Il mancato conferimento dei dati per tali finalità non avrà alcuna conseguenza per l'interessato.

### 4. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato in modo lecito e secondo correttezza e comunque in conformità alla normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti informatici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato, in via principale, dall'organizzazione interna della Società, sotto la direzione e il controllo delle funzioni aziendali preposte e per finalità indicate in precedenza, anche da altre società del gruppo o da terzi, come individuati al punto 6 che segue.

La conservazione dei dati personali avverrà in una forma che consenta l'identificazione dell'Interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono raccolti e trattati.

#### 5. Durata del trattamento

I dati personali oggetto del trattamento verranno conservati per il tempo strettamente necessario con riguardo al rapporto contrattuale e per il termine massimo di 10 anni, nonché, successivamente, per l'espletamento di tutti gli obblighi legali connessi o derivanti dal contratto da Voi stipulato con la Società. I dati necessari all'aggiornamento delle iniziative promozionali e di marketing e trattati per le finalità indicate ai punti 2 e), 2 f), e 2 g) verranno conservati per un periodo massimo di 24 mesi.

#### 6. Destinatari dei dati personali

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, di regolamento o di normativa comunitaria e quelle intra-gruppo, la comunicazione, anche mediante la semplice consultazione o messa a disposizione dei dati personali che Vi riguardano può intervenire nei confronti dei seguenti soggetti:

- a. enti, organi di vigilanza, autorità o istituzioni pubbliche;
- b. persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – elaborazione dati, servizi logistici e postali, sondaggi del grado di soddisfazione dei Clienti, consulenza legale, amministrativa, tributaria e/o contabile, organizzazione di fiere ed eventi di comunicazione, per lo svolgimento di attività connesse, strumentali o conseguenti all'esecuzione dell'attività di promozione e di marketing del Titolare ecc.;
- c. intermediari commerciali, banche ed istituti di credito, società di intermediazione finanziaria, persone fisiche o giuridiche preposte al recupero del credito, revisione e/o certificazione di bilanci e dei sistemi di qualità, collaboratori autonomi della Società, agenti e segnalatori, assicuratori e broker, ecc.

I soggetti di cui ai punti a), b) e c) operano in qualità di autonomi Titolari del Trattamento, salvo non siano stati nominati espressamente Responsabili del Trattamento.

Vi rassicuriamo che, in ogni caso, ai soggetti citati si trasferiscono esclusivamente, se non dati personali aggregati ed in forma anonima, i dati personali necessari e pertinenti rispetto alle finalità del trattamento cui sono preposti.

L'elenco di tali soggetti terzi sarà costantemente aggiornato e a Voi accessibile previa richiesta alla Società. In virtù dell'esistenza di collegamenti con gli stessi con mezzi telematici, informatici o di corrispondenza, i dati personali potranno essere resi disponibili all'estero, eventualmente anche al di fuori dei Paesi appartenenti alla UE in considerazione dell'esistenza della relativa autorizzazione, ovvero in base a clausole contrattuali standard.

I dati personali non saranno in ogni caso diffusi.

#### 7. Diritti dell'Interessato

In relazione ai suindicati trattamenti di dati, l'interessato ha la facoltà di esercitare in ogni momento i diritti previsti dal Regolamento UE n. 679/2016, tra cui, ad esempio, di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentante designato.

L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'accesso, l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di Legge;
- la limitazione del trattamento di dati che lo riguardano, ossia di chiedere al titolare o al responsabile del trattamento di ridurre gli scopi o le modalità con cui vengono trattati i propri dati.

L'interessato potrà inoltre chiedere copia dei propri dati in formato standard (cd "Diritto alla portabilità dei dati").

Il soggetto a cui si riferiscono i dati, infine, ha diritto di opporsi in qualsiasi momento e senza alcun costo, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento dei dati personali che lo riguardano svolti ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1 GDPR, lettere e. ("il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso

all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento") o f. ("il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi") compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale (marketing diretto), compresa la profilazione nella misura in cui sia ad esso connessa.

L'interessato ha il diritto di revocare il proprio consenso al trattamento, quando questo si basi sull'ipotesi prevista dall'art. 6, paragrafo 1, lettera a. (quando "l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità"), oppure dall'articolo 9, paragrafo 2, lettera a. (l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche) del Regolamento UE 679/2016, in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. In particolare, il soggetto cui si riferiscono i dati, per non ricevere più e-mail carattere promozionale, potrà in qualsiasi momento richiedere gratuitamente la cancellazione dal servizio inviando un messaggio ai recapiti indicati al punto 1 della presente informativa.

L'interessato, nel caso in cui ritenga che il trattamento che lo riguarda violi la normativa in vigore, ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione. L'Autorità di controllo italiana può essere raggiunta ai recapiti presenti sul proprio sito web.

#### 8. Responsabile della protezione dei dati personali

La società ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali che può essere contattato scrivendo alla casella di posta elettronica [dpo@europaltners.com](mailto:dpo@europaltners.com).