

PRESA DI POSIZIONE DI NESPRESSO

Ringraziamo di averci scritto in merito alla trasmissione Patti chiari sul tema “right to repair”.

A tal proposito, vorremo fornirle maggiori dettagli sulla nostra procedura di riparazione.

Tutte le macchine acquistate tramite i nostri canali di vendita (sito internet, Boutique, numero gratuito) ma anche quelle acquistate attraverso altri punti vendita (Manor, Media Markt, Fust etc...) hanno una garanzia di due anni dall'acquisto, presso di noi.

Il cliente può quindi contattarci per ricevere assistenza a riguardo. Se il problema riscontrato potrebbe essere risolto con una decalcificazione, chiediamo al cliente di effettuarla e di contattarci nuovamente se l'anomalia dovesse persistere. Questa prima soluzione, in molti casi, permette di risolvere rapidamente il problema del cliente ed evita costi inutili per la riparazione.

Se fosse necessaria una riparazione, organizzeremo con il cliente la presa in carica della macchina a casa dello stesso o ad un indirizzo differente (es. luogo di lavoro), il giorno desiderato. Il corriere della posta eseguirà la consegna della macchina da caffè da riparare al centro di riparazione e alla riconsegna della stessa al cliente. Una macchina di prestito equivalente a quella del cliente sarà messa a disposizione per l'intera durata della riparazione.

Se la macchina è in garanzia, il cliente non dovrà pagare alcuna somma, se invece la garanzia di due anni è scaduta, proporremo al cliente un forfait definito con il centro di riparazione. La presa in carica della macchina da riparare, la macchina di prestito e il reso della macchina riparata sono gratuiti. Il prezzo del forfait non cambia anche se uno o più parti di ricambio sono sostituite. Non vi sono quindi variazioni di prezzo per la riparazione.

Nespresso è consapevole che il prolungamento della vita delle sue macchine riduce fortemente l'impatto ambientale e per tale motivo, s'impegna a fornire un servizio di riparazione premium per tutti i prodotti della sua gamma.

Donat Morganella
Nespresso Team