

Linee Guida Call Center

Rev. Maggio 2026

elica



01



Condizioni generali del servizio

Marchi

Identificazione prodotti

Touchpoint

SAAM++ & CA

I Marchi del gruppo sono:

Cooking.

elica

È il brand nato con l'azienda, con oltre 50 anni di storia. Design innovativo, qualità dell'aria, alte prestazioni accessibili a tutti e bassi consumi energetici connotano ogni elettrodomestico, dalle cappe aspiranti, ai piani cottura aspiranti, ai piani a induzione, dai forni alle cantinette vini. E cucinare è diventato straordinario.



È il marchio che firma elettrodomestici di fascia medio-bassa destinati al canale retail dei mercati dell'Estremo Oriente e della CSI (Comunità degli Stati Indipendenti).



Questo marchio, nato con la joint venture con Fuji Industrial, firma l'offerta di cappe aspiranti di fascia alta destinate al mercato giapponese. Gli elettrodomestici Ariafina coniugano la migliore tecnologia nipponica con l'inconfondibile design italiano.

arietta

È il marchio che firma cappe aspiranti altamente competitive destinati al mercato del Nord America. Affidabilità, funzionalità, estetica e qualità connotano ogni proposta di prodotto.



Un marchio storico del mercato russo, particolarmente apprezzato per i valori del Made in Italy: un design che combina funzionalità, estetica e un'innovazione sempre all'avanguardia.



Acquisito nell'ambito della joint venture cinese, Puti è un brand molto presente nel mercato di riferimento con cappe, piani cottura e sterilizzatori per stoviglie. Le cappe aspiranti, in particolare, presidiano la fascia media e alta con funzionalità e design di alto livello.

Per quanto riguarda l'assistenza, GGF assisterà richieste su prodotti a marchio: Elica, Turboair e Jetair.

Identificazione di un prodotto Elica

I NOSTRI ELETTRODOMESTICI

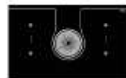
Con il brand Elica progettiamo e realizziamo oltre 150 modelli di:



cappe aspiranti
a parete, a
incasso, a isola,
ad angolo, a
soffitto e a
scomparsa



LHOV



piani cottura
aspiranti a
induzione



piani cottura
a gas e a
induzione



forni



cantinette
vini



www.elica.com

Model:	NIKOLATESLA BL/F/83		
F.Nr.163700000	12NC:	208355404402	
220-240V / 380-415 2N / 380-415V 3N			
50/60Hz		Tot. 7,4 KW	
Type HI03 I	1SB35 A B2	HI03XXI-001-001	



Nell'etichetta caratteristiche sono indicate tutte le informazioni sul prodotto. L'etichetta potrebbe avere formati, colori o dimensioni diverse ma contiene sempre le informazioni necessarie a riconoscere il prodotto. Alcuni modelli hanno una copia dell'etichetta caratteristiche all'interno del libretto (es. NikolaTesla, Pix).

12NC (*) – CAMPO OBBLIGATORIO:

E' il codice identificativo di ogni prodotto Elica. Permette di tracciare tutti i prodotti, dalla fabbrica al punto vendita. Inizia per 208 ed è composto di 12 cifre.

F. Nr – CAMPO NON OBBLIGATORIO MA ALTAMENTE CONSIGLIATO:

È la matricola (chiamata anche numero seriale) del prodotto. E' formato da: SETTIMANA + ANNO + NR PROGR. PRODUZIONE. È composto da 9 cifre (Modello Estraibile ha 10 numeri, in caso non considerare il 5 carattere). È importante valorizzare il campo apposito in SAAM++.

*Nota: nel caso il consumatore finale non riesca a fornire il 12NC, GGF dovrà aprire intervento utilizzato ELDO GENERICO. Se possibile, GGF potrà richiedere anche una foto della cappa e dovrà allegarla all'interno dell'attività in SAAM++. Parallelamente scriverà nella descrizione del difetto lamentato che il Service Partner dovrà verificare l'etichetta caratteristiche in utenza.

elica

Touchpoint

Touchpoint

Mercato	Numero tel.	Email	Web (*)
ITALIA	02.382.93.009	trade.italia@elica.com	Service (elica.com)
SPAGNA	933.71.98.96	trade.spain@elica.com	Service (elica.com)
GERMANIA	00800.11.787878	kundendienst@elica.com	Service (elica.com)
SVIZZERA	00800.11.787878	support-ch@elica.com	Service (elica.com)



lun-ven 08:00-20:00
sab 08:00-14:00

Utilizzo SAAM++ 1/2

Tipologie attività

INTERVENTO: quando un consumatore finale richieda la visita di un tecnico per risolvere un difetto al suo prodotto.

RICHIESTA INFO: quando il consumatore contatta il GGF per richiedere un'informazione (sia prevendita sia postvendita).

AIR EXPERT: canale di supporto specifico per canale TRADE. Attivo per IT, ES e DE.

Tipo Garanzia

IN GARANZIA: intervento in garanzia.

FUORI GARANZIA: intervento fuori garanzia.

GOODWILL: Da utilizzare quando un prodotto è uscito dal periodo di garanzia per max 15 gg o quando Elica autorizza a gestire un intervento in garanzia anche se questa è scaduta.

EXTRA GARANZIA: intervento in garanzia su un prodotto registrato su portale dedicato entro 3 mesi come indicato nel flyer all'interno del prodotto. In seguito alla registrazione il consumatore riceverà un certificato che dovrà esibire al tecnico assieme al documento di acquisto (scontrino, fattura...). Valido su NikolaTesla (5y) e gamma FastFarward (7y).

TRADE FUORI GARANZIA / TRADE IN GARANZIA: intervento fuori o in garanzia presso pv, showroom, rivenditore...

Documentazione tecnica

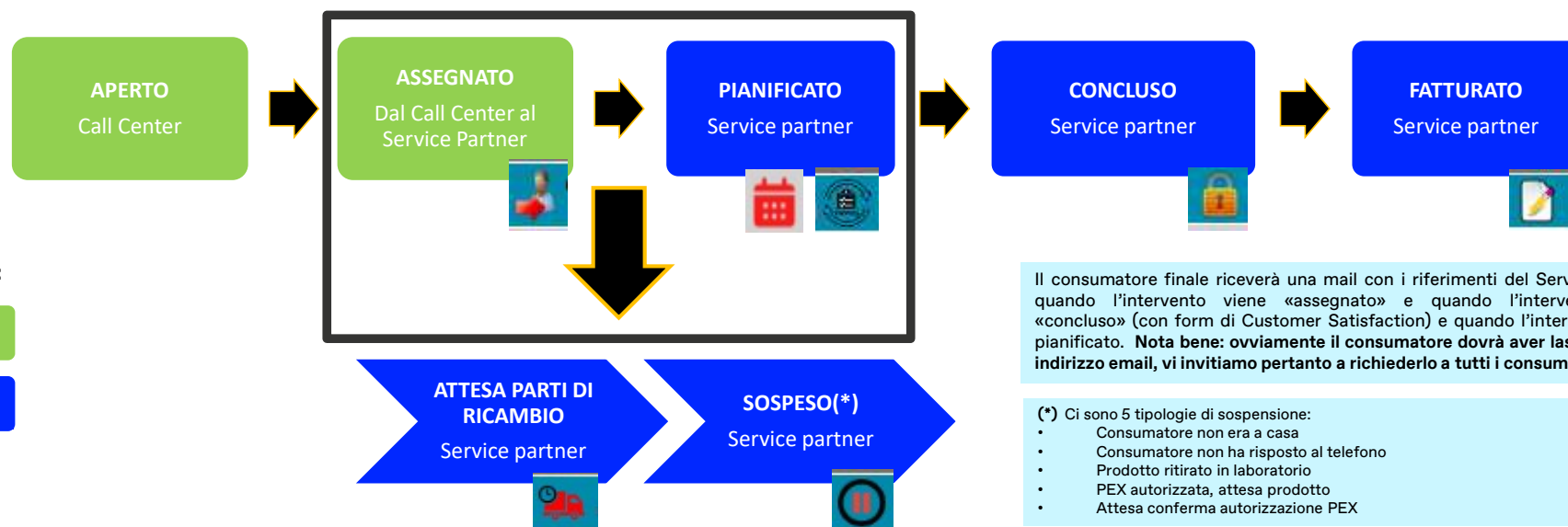
Il modulo **DOCUMENTS MANAGEMENT** permette di consultare la documentazione tecnica; in alternativa, all'interno dell'intervento, tramite icona «visualizza pagina esploso ricambi» è possibile controllare la documentazione per il prodotto inserito nell'attività.

I documenti consultabili sono:

Disegno esploso, Schema elettrico, Service manual, Service bulletin, Service note, Troubleshooting Manual, Video, Libretti e Dime.

Utilizzo SAAM++ 2/2

SAAM++ & CA



ANNULLATA → attività viene annullata su richiesta del cliente (es. problema rientrato)
AVOID → problema risolto telefonicamente senza assegnazione dell'attività al service partner/provider
CONCLUSO FORZATAMENTE → attività che viene chiusa dall'area manager o dalla direzione (es. service partner/provider dimesso)
FATTURATO FORZATAMENTE → attività fatturato fuori dal portale quindi che non risulta in nessuna proforma (casi rarissimi ma stato necessario per evitare di pagare un'attività 2 volte)
APERTO → attività aperta dal call center ma non ancora assegnato (es. cliente non fornisce tutti i dati del prodotto). In questo caso l'owner dell'attività rimane il callcenter.
ASSEGNATO → attività viene inoltrata al service partner/provider. Da questo momento l'owner dell'attività diventa l'assegnatario.
PIANIFICATO → l'attività viene pianificata e una data di pianificazione viene indicata nell'attività.
CONCLUSO → attività correttamente chiusa in garanzia ma che deve essere approvata dall'area manager prima di essere fatturata (quando non supera le regole di auto-approvazione predefinite)
RIFIUTATO → attività correttamente chiusa in garanzia ma rifiutata dall'area manager
APPROVATO → attività correttamente chiusa in garanzia (sia se ha superato le regole di auto-approvazione, sia se è stata approvata dall'area manager)
FATTURATO → attività correttamente chiusa in garanzia e fatturata
ATTESA PARTI DI RICAMBIO → attività per la quale il service partner/provider sta attendendo un ricambio
SOSPESO → intervento sospeso (es. consumatore non risponde al telefono o consumatore assente)

02



Gestione Mercati

Focus Italia

Focus Spagna

Focus Germania

Focus Svizzera

Altri

Gestione Italia

Il network Italia è gestito da: **Andrea Settimi** (345 5855931 / a.settimi@elica.com)

Nr. Service Partner: 170 circa

Ogni Service Partner avrà contrattualmente un'area di riferimento da gestire la quale sarà definita per Cap e Comune. La struttura sarà definita in SAAM++ per facilitare la gestione di assegnazione degli interventi.

Nota bene: quando un service partner esce dal network e viene sostituito da uno nuovo, l'area manager fornirà a GGF la lista delle attività da riassegnare al nuovo service partner e lo informerà circa eventuali attività da fare (ad es. ricontatto telefonico con i consumatori, annullamento di pratiche in sospeso, riassegnazione al nuovo service partner, etc...).



Il network Iberia è gestito da: **Gabriele Piccolini** (342 9928176 / g.piccolini@elica.com)

Nr. Service Partner: 80 circa

Ogni Service Partner avrà contrattualmente un'area di riferimento da gestire la quale sarà definita per Cap e Comune. La struttura sarà definita in SAAM++ per facilitare la gestione di assegnazione degli interventi. Come controprova GGF avrà a disposizione un file excel in cui riportare le coperture territoriali per ogni service partner che verrà di volta in volta aggiornato.

Nota bene: quando un service partner esce dal network e viene sostituito da uno nuovo, l'area manager fornirà a GGF la lista delle attività da riassegnare al nuovo service partner e lo informerà circa eventuali attività da fare (ad es. ricontatto telefonico con i consumatori, annullamento di pratiche in sospenso, riassegnazione al nuovo service partner, etc...).



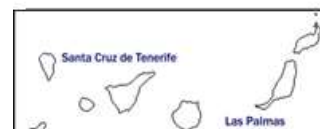
FOCUS DURATA GARANZIA IBERIA (Spagna e Portogallo)

campana con dos años de garantía vendida antes del 31/12/2021

Cambio de producto Pex	en los 18 primeros meses de garantía	El producto sigue con las fechas de garantías inicial:
Ejemplo:	mes 14 (24 -14 = 10 meses es mayor que 6) garantía del producto	
Cambio de producto Pex	a partir del mes 19 de garantía	El producto tiene 6 meses mínimo con fecha cambio
Ejemplo:	mes 20 (24 -20 = 4 meses es menor que 6) garantía de 6 meses para producto cambiado	

campana con 3 años de garantía vendida despues del 31/12/2021

Cambio de producto Pex	en los 12 primeros meses de garantía	El producto sigue con las fechas de garantías inicial:
Ejemplo:	mes 11 (36 -11 = 25 meses es mayor que 24) garantía del producto	
Cambio de producto Pex	a partir del mes 13 de garantía	El producto tiene 24 meses mínimo con fecha cambio
Ejemplo:	mes 25 (36 -25 = 11 meses es menor que 24) garantía de 24 meses para producto cambiado	



GARANTIA: Condiciones

- 1 La garantía se aplica solo para productos instalados y no en la caja.
- 2 La garantía cubre defectos de fabricación del producto, sin incluir avería para mal uso, entorno o instalación no conforme.
- 3 Todos los consumibles no están cubiertos por la garantía (filtros de grasa, filtros de olor, bombillas, control remoto...)
- 4 Rupturas de cristales no entra en garantía.
- 5 Si la oxidación de un producto se manifiesta después de 6 meses de la compra (fecha factura) no será considerado como un defecto.
- 6 No hay garantía para productos con etiqueta característica tachada o no presente.

**Extensión de garantía se activan SOLO registrando el producto en nuestro sitio web (entre 3 meses de la compra).
No se reconoce extensión de garantía si el usuario no se ha registrado.**



En el tercer año de garantía, es responsabilidad del consumidor final demostrar que la falta de conformidad existía en la fecha de entrega del producto.

elica

GARANTIA

CONDICIONES ESPECIALES PARA VENTA DE CAMPANAS EN EXPOSICIÓN

- **Antes de ser vendida la campana tendrá que ser revisada de parte del Sat** para que el producto pueda tener 3 años de garantía adicional para el cliente final (fecha factura tienda – Cliente).
- **La salida del Sat estará a cargo de Elica, los eventuales repuestos a cargo de la tienda.**
- La tienda, a través del delegado/distribuidor, tendrá que contactar a Post Venta (postventaiberia@elica.com) para activar el procedimiento con el SAT.
- No se permitirá ventas de productos en exposiciones si el producto :
 - ✓ Ha sido manipulado.
 - ✓ Ha sido descatalogado desde más de 4 años
 - ✓ No tiene etiquetas características
 - ✓ El producto no funciona correctamente y no se pudo arreglar.

Gestione Germania

Il service in Germania è gestito da: **Thomas Schmidt**
(t.schmidt@elica.com/kundenservice_dach@elica.com)

Field Manager: **Cihat Luleci** (kundenservice_dach@elica.com)
Service Provider: Gotec, Elesco, Froeschl

LE regole di assegnazione dipendono dalla suddivisione territoriale

Contatti Service Provider:

Gotec:

elica@gotecservice.de / e.exarchos@gotecservice.de

02171/77690901

Fröschl:

info@meinfoeschl.de

+49816181817

ELESCO:

helpdesk@elesco-europa.com

+4951151513360



La sostituzione del prodotto, qualora questo sia non riparabile o la riparazione sia anti-economica viene autorizzata da **Kunden Service Dach**. Se si tratta di **prodotti SEMPLICI** (PLUG & PLAY), la sostituzione del prodotto viene gestita da HERMES (es. Vega, Sweet). Se invece non sono prodotti PLUG & PLAY, installazioni **COMPLESSE**, se sono necessarie 2 o più persone per completare l'installazione del prodotto, o se sul prodotto sono previsti collegamenti elettrici da fare in loco, la sostituzione viene gestita direttamente da GOTECH e i tempi per la gestione potrebbero essere più lunghi (es. NikolaTesla). In questo caso potete informare il cliente sulle tempistiche. In altri rari casi la sostituzione viene gestita tramite il rivenditore (es. Ceiling).

Gestione Svizzera

Il service in Svizzera è gestito da: **Thomas Schmidt**

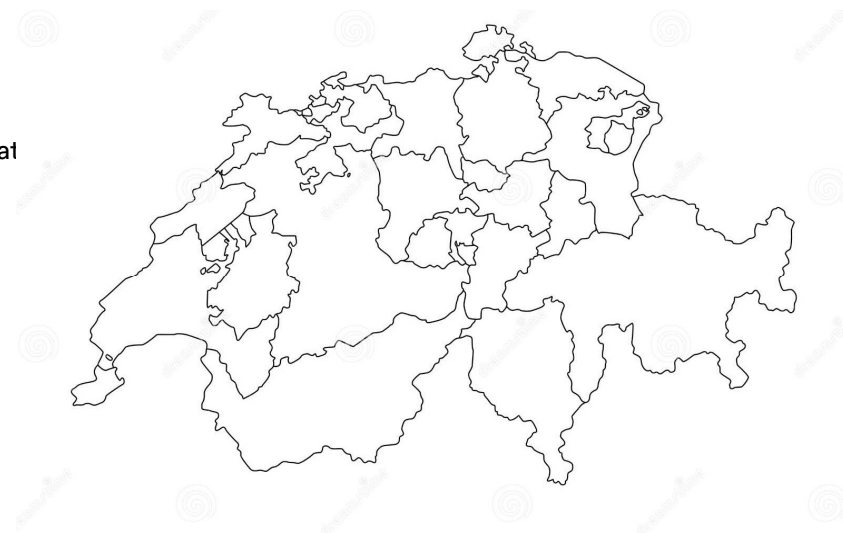
Service Provider Unico: Merial

Tutti gli interventi vanno assegnati a Merial. L'IVR prevede la selezione a 3 lingue a seconda di quale parlat dal consumatore (tedesco, francese, italiano).

Contatti Merial:

☎ +41 32 682 22 30

✉ merial@merial.ch / techniker@merial.ch / bader@merial.ch



03



Condizioni di garanzia e gestione consumatore

Interventi

Reclami

Ricambi e accessori

Altro

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 1/7

La ricevuta fiscale, lo scontrino, la fattura con dettaglio dei prodotti acquistati o la bolla di consegna sono gli unici documenti che legittimano il richiedente «consumatore finale finale» ad ottenere l'assistenza in Garanzia.

MANCANZA RICEVUTA FISCALE/SCONTRINO/BOLLA DI CONSEGNA

In caso di mancanza della documentazione d'acquisto (es. scontrino), e anche della bolla di consegna, Elica riconosce comunque l'intervento in garanzia solo ed esclusivamente qualora il prodotto abbia una data di fabbricazione (deducibile dalla lettura del numero seriale del prodotto) inferiore ai 2 anni. In tal caso riteniamo la data di fabbricazione equivalente alla data di acquisto. I modelli NikolaTesla sono coperti da garanzia di 5 anni previa registrazione gratuita su sito [Registra il tuo prodotto Elica | Elica](#) entro 3 mesi dalla data di acquisto, stessa cosa per i prodotti gamma Fast Forward che hanno però garanzia di 7 anni sempre previa registrazione nel suddetto sito; in caso di acquisto di un altro prodotto insieme ad uno della gamma Fast Forward, anche questo avrà garanzia di 7 anni. I prodotti acquistati dopo il 01/01/2022 in Spagna hanno durata garanzia di 36 mesi (solo IBERIA).

SCONTRINO NON PARLANTE

Se lo scontrino non presenta gli estremi del prodotto (scontrino non parlante) è possibile richiedere al consumatore finale di rivolgersi al proprio Rivenditore chiedendo certificazione della prova d'acquisto dello specifico prodotto. In ogni caso tali situazioni non sono bloccanti per richiedere assistenza in garanzia.

MATRICOLE DATATE

Nel caso di matricole precedenti la data di acquisto (es. numero seriale 164900004), se la data dell'acquisto è comprovata da documento d'acquisto, il prodotto rientra regolarmente in garanzia.

PRODOTTO UTILIZZATO PER USO NON DOMESTICO

Qualora si accerti che il prodotto sia stato utilizzato per uso non domestico, la garanzia decade automaticamente.

NB: l'uso non domestico è specificatamente contemplato nelle clausole di esclusione del nostro certificato di garanzia.

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 2/7

PRODOTTO UTILIZZATO PER USO DOMESTICO ACQUISTATO CON PARTITA IVA

Qualora si presenti tale situazione, la garanzia ha durata di 12 mesi.

LIBRETTO DI GARANZIA DEL PRODOTTO

Le condizioni di garanzia per i prodotti Elica sono riportate all'interno del "Libretto di garanzia" presente in ogni prodotto.

DIRITTO DI RECESSO (solo per ordini online)

È il diritto spettante al consumatore finale di recedere dal contratto di acquisto; il consumatore finale ha il diritto ad ottenere il rimborso del prezzo pagato, dietro la restituzione del prodotto e deve essere esercitato entro 14 giorni lavorativi dall'acquisto.

Il diritto di recesso si applica solo ai contratti conclusi a distanza (per es. vendite on-line) o ai contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali (per es. vendite porta-porta) e va esercitato verso il diretto venditore. Nel caso in cui il consumatore finale non rientri nella casistica sopra descritta ma decida di esercitare il diritto di recesso, questo deve rivolgersi al rivenditore dove ha acquistato il prodotto, lamentando **entro e non oltre il quattordicesimo giorno dalla data di acquisto** una delle seguenti motivazioni:

- Difetto estetico
- Insoddisfazione circa le caratteristiche/performance del prodotto

Nota: qualora il consumatore finale non sia soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti, circa le caratteristiche del prodotto, esso potrà richiedere l'intervento del tecnico. Il tecnico dovrà verificare l'esistenza del difetto di performance e se riscontrato verificarne la causa. Se la causa risiede in un difetto di conformità il tecnico vi porrà rimedio gratuitamente. In caso contrario l'intervento sarà gestito fuori garanzia.

PRODOTTI ACQUISTATI ONLINE

Per prodotti acquistati online che riscontrano difetti estetici che non hanno un vizio di fabbricazione ed il loro danneggiamento è riconducibile a danni da trasporto o causati da terzi, il consumatore finale dovrà contattare direttamente il negozio online per richiedere la sostituzione del prodotto difettato esercitando il diritto di recesso.

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 3/7

DIFETTO ESTETICO O ACCESSORI MANCANTI

Rientrano in queste casistiche graffi, ammaccature, problemi di verniciatura, vetri scheggiati o graffiati, griglie antigrasso e filtri danneggiati, manopole danneggiate ecc..

Per tutte le altre casistiche vedere «Procedura service consumatore finale Italia».

I difetti estetici o accessori mancanti/danneggiati, dovranno essere segnalati entro 14 giorni dalla data di acquisto, l'operatore del Call Center valuterà se attivare il centro assistenza per la riparazione in garanzia e, se necessario, richiederà al consumatore finale eventuale documentazione fotografica. Se il prodotto ha un difetto estetico riscontrato prima dell'installazione, lo stesso non dovrà essere installato, Elica non risponde di difetti estetici generati da danni da trasporto o causati durante le fasi di installazione.

SONO ESCLUSI DELLA GARANZIA

1. Trascurezza, negligenza (o incapacità) nell'uso del prodotto, ovvero uso improprio dello stesso.
2. Errata o cattiva installazione del prodotto, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
3. Danni al prodotto causati da chi esegue l'installazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
4. Avarie o rotture causate dal trasporto, salvo che il trasporto sia compreso nel contratto di vendita del prodotto e sia stato effettuato da Elica o sotto la sua responsabilità.
5. Problemi legati all'installazione e/o all'allacciamento agli impianti di alimentazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
6. Portata insufficiente degli impianti elettrici.
7. Inosservanza delle istruzioni sul corretto uso e sulla manutenzione periodica del prodotto e/o l'inosservanza delle avvertenze relative alla sicurezza contenute nel manuale di uso e manutenzione a corredo dello stesso.
8. Modifiche o adattamenti apportati al prodotto.
9. Utilizzo di ricambi, accessori e/o materiali a consumo non originali.

Inoltre, Elica non risponde dei danni causati da:

- Uso dell'apparecchio non conforme alle istruzioni riportate nel libretto istruzioni che costituisce parte integrante del contratto di vendita.
- Eventi atmosferici e naturali (fulmini, inondazioni, incendi, terremoti, etc.)
- Atti di vandalismo.
- Manutenzione e/o pulizia del prodotto con prodotti non idonei, aggressivi e non neutri.

Elica declina, inoltre, ogni responsabilità per eventuali danni che possono, direttamente o indirettamente, derivare a persone, cose ed animali domestici in conseguenza della mancata osservanza di tutte le indicazioni riportate nel libretto istruzioni e concernenti specialmente le avvertenze in tema di installazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità, uso e manutenzione dell'apparecchio. Resta inteso che la presente garanzia si applica solo ai consumatori e non anche nel caso cui il prodotto sia acquistato da utilizzatori professionali, quindi, per usi non domestici (comunità, ristoranti, bar, etc). Elica non risponde di difetti di funzionamento dovuti a manomissioni o interventi effettuati da personale non qualificato.

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 4/7

DURATA GARANZIA IN CASO DI SOSTITUZIONE

La sostituzione di un elettrodomestico o la sua riparazione, lascia impregiudicate le condizioni di validità e di durata della garanzia, che continuerà a decorrere dal momento della consegna del prodotto originario.

RICAMBI UTILIZZATI IN OCCASIONE DI UN INTERVENTO IN GARANZIA

In tal caso il ricambio sostituito è coperto dalla garanzia (es. nel caso di intervento in garanzia , la garanzia sul ricambio segue la garanzia del prodotto intero, e quindi termina allo scadere dei 24 mesi dall'acquisto originario).

RICAMBI UTILIZZATI IN FUORI GARANZIA

I ricambi utilizzati nelle riparazioni fuori garanzia eseguite dai Service Partner autorizzati, sono garantiti per 24 mesi dalla data di riparazione (valgono sempre le regole di verifica prima della concessione in garanzia: per es. eventuali danni non riconducibili alla difettosità del componente: es. uso improprio etc).

SPAGNA: a differenza degli altri mercati, la Garanzia è di 6 MESI.

ACCESSORI MANCANTI: Sono ritenuti accessori tutti i materiali quali: filtri carbone, filtri alluminio, griglie, kit camino, kit aspirazione, lampadine, bruciatori, spartifiamma, manopole, e quant'altri particolari asportabili non menzionati.

INTERVENTO PRIMA INSTALLAZIONE: Una volta che il prodotto è installato e il consumatore lamenta un malfunzionamento dello stesso, il Call Center dovrà aprire intervento in garanzia spiegando al consumatore le condizioni di garanzia. Prima di aprire intervento tecnico è importante utilizzare il tool di call avoidance con il consumatore. Nota bene: se il cliente non accetta l'intervento tecnico ma richiede la sostituzione del prodotto, il Call Center dovrà informare il consumatore che l'obiettivo del consumer service è di riparare i prodotti, l'eventuale sostituzione dovrà essere richiesta al rivenditore.

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 5/7

GESTIONE CHIAMATA

- L'operatore del Call Center deve sempre qualificarsi, nel comunicare con un consumatore finale (es. ricevere chiamata), come «Servizio Clienti Elica». L'operatore del Call Center deve sempre qualificarsi, nel comunicare con un Service Partner o Service Provider (es. chiamata per richiesta supporto su claim aperto) come «Call Center Elica».
- L'operatore del Call Center deve registrare tutte le chiamate in SAAM++, registrando l'anagrafica del consumatore finale e generare il tipo di attività necessaria (es. Intervento, richiesta info). Tutti i campi obbligatori devono essere correttamente compilati.
- L'operatore del Call Center prima di assegnare intervento deve provare a risolvere il problema al telefono utilizzando il tool di call avoidance.
- Nella registrazione dell'anagrafica del consumatore deve inserire quante più informazioni possibili, oltre i campi obbligatori. Nota: prima di creare una «nuova» anagrafica cliente verificare che sia già schedata utilizzando la logica fuzzy.
- L'operatore del Call Center deve sempre richiedere l'indirizzo email del consumatore + nr di cellulare e registrarlo in SAAM++ in quanto il sistema invia automaticamente una mail al consumatore finale in seguito all'assegnazione e alla conclusione dell'attività (Per Germania vengono inviati SMS tramite portale di Gotec). Nel caso il consumatore finale ricontatti il Call Center per richiedere modifica dei dati l'operatore deve immediatamente modificarli.
- **Se il consumatore contatta Elica tramite WEBFORM/HDA/MAIL e allega foto o documenti, l'operatore del Call Center deve caricarli in SAAM++ all'interno dell'attività (es. intervento).**
- Nel caso il consumatore ricontatti il Call Center per annullare una chiamata, l'operatore deve immediatamente modificare lo stato della chiamata in SAAM++ e contattare il Service Partner o Service Provider tramite invio di email.
- Una volta aperta l'attività il Call Center deve assegnare l'attività al Service Partner di zona o Service Provider in SAAM++.
- Nel caso il consumatore richiami il Call Center una seconda volta per lamentare un claim o reminder, l'operatore deve aprire sempre claim o reminder in SAAM++ e parallelamente contattare il Service Partner per richiedere informazioni (vedere sezione claim e reminder). Nel caso il consumatore richieda informazioni sullo stato del suo intervento l'operatore deve verificare in SAAM++ eventuali aggiornamenti (es. verificare se è stato pianificato appuntamento; se il Service Partner o Service Provider ha ordinato ricambi; se lo stato è in sospeso). Se non ci sono aggiornamenti deve immediatamente contattare il Service Partner o Service Provider per invitarlo a aggiornare l'attività.
- L'operatore del Call Center deve sempre spiegare le condizioni di garanzia al consumatore e informarlo che qualora l'intervento non fosse coperto da garanzia sarà considerato a pagamento. **Obbligatorio che una volta comunicate tali informazioni vengano scritte nella «descrizione difetto lamentato» prima dell'assegnazione dell'attività.** Nel caso in cui vengano spiegate le condizioni di garanzia, queste vanno specificate anche in SAAM++ (non è sufficiente scrivere «spiegata garanzia», chiediamo di specificare bene cosa è stato detto al consumatore).

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 6/7

Nel caso in cui il consumatore finale contatti il Call Center per sollecitare la risoluzione di una richiesta intervento precedentemente aperta dovrete assegnare un'ulteriore attività (claim e/o reminder) al Service Partner o al Service Provider.

Nota: Se il consumatore finale ricontatta il Call Center entro 5 giorni dalla data chiamata il Call Center contatterà il Service Partner o il Service Provider e aprirà in SAAM++ una richiesta info per tener traccia della chiamata. Sarà necessario scrivere le informazioni della chiamate nel campo nota richiesta.

ASSEGNAZIONE DI UN REMINDER:

Il Call Center assegnerà un reminder nei seguenti casi (oltre 5 giorni dalla data di assegnazione dell'attività):

REMINDER - Cliente sollecita 2° visita tecnico: Il consumatore richiama per sollecitare la 2° visita del tecnico

REMINDER - Cliente sollecita ritorno con ricambio: Il consumatore attende la 2° visita del tecnico in quanto la durante la prima non aveva il ricambio (o lo ha dovuto ordinare)

REMINDER - Il tecnico è venuto e non è più ritornato: Il consumatore sollecita 2° appuntamento e 2° visita

ASSEGNAZIONE DI UN CLAIM:

Il Call Center assegnerà un claim nei seguenti casi (o in ogni caso in cui siano già stato aperto 1 Reminder):

CLAIM - Appuntamento saltato: Il tecnico non si è presentato all'appuntamento con il consumatore finale

CLAIM - Cliente minaccia vie legali / social: consumatore minaccia di agire per vie legali o di scrivere recensioni negative sui social network. Avvocato scrive per conto del consumatore un reclamo. Reclamo ricevuto tramite Altroconsumo, Associazioni dei consumatori o simili

CLAIM - Costo intervento fuori garanzia troppo alto: Se il consumatore contatta lamentando una riparazione antieconomica

CLAIM - Il tecnico è venuto e non è più ritornato: Equivale al secondo reminder, che diventa appunta claim

CLAIM - Incendio o Sinistro: casi di incendio o sinistro (es. infortunio. Prodotto caduto...)

CLAIM - Orario appuntamento non rispettato: il tecnico non si è presentato all'appuntamento già pianificato

CLAIM - Tecnico non ha fatto preventivo: Il tecnico non ha lasciato preventivo al consumatore

CLAIM - Tecnico scortese: il consumatore si lamenta del comportamento del tecnico in utenza

CLAIM - Mancato contatto per appuntamento: Appuntamento non pianificato dopo 5 giorni dall'assegnazione della attività al Service Partner o Service Provider

CLAIM - Il tecnico non ha lasciato rapportino: Se il tecnico intervenuto non ha lasciato rapportino al consumatore dopo la visita

Assistenza in garanzia e Gestione del consumatore finale 7/7

TIPO DI CHIAMATA (*)	ITALIA	SPAGNA	GERMANIA	SVIZZERA
ACCESSORIO- RICAMBIO PRESENTE SU SHOP ONLINE	Procedere con vendita su e-shop. Prezzi di riferimenti sono riportati sul sito.	Procedere con vendita su e-shop. Prezzi di riferimenti sono riportati sul sito.	Procedere con vendita su e-shop. Prezzi di riferimenti sono riportati sul sito.	Procedere con vendita su e-shop. Prezzi di riferimenti sono riportati sul sito.
ACCESSORIO- RICAMBIO NON PRESENTE SU SHOP ONLINE	Aprire intervento FUORI GARANZIA assegnarlo al SP con indicazioni. Inserire « Acquisto ricambi e/o accessori » nel campo difetto lamentato e indicare il codice del ricambio da ordinare nella descrizione del difetto lamentato. Nel caso in cui il listino ricambi fosse assente aggiungerlo come allegato alla pratica.	Aprire intervento FUORI GARANZIA assegnarlo al SP con indicazioni. Inserire « Acquisto ricambi e/o accessori » nel campo difetto lamentato e indicare il codice del ricambio da ordinare nella descrizione del difetto lamentato. Nel caso in cui il listino ricambi fosse assente aggiungerlo come allegato alla pratica.	Aprire intervento FUORI GARANZIA assegnarlo al SP con indicazioni. Inserire « Acquisto ricambi e/o accessori » nel campo difetto lamentato e indicare il codice del ricambio da ordinare nella descrizione del difetto lamentato. Nel caso in cui il listino ricambi fosse assente aggiungerlo come allegato alla pratica.	Aprire intervento FUORI GARANZIA assegnarlo al SP con indicazioni. Inserire « Acquisto ricambi e/o accessori » nel campo difetto lamentato e indicare il codice del ricambio da ordinare nella descrizione del difetto lamentato. Nel caso in cui il listino ricambi fosse assente aggiungerlo come allegato alla pratica.

Prezzo ricambi ITA+ESP: il prezzo del ricambio e relativo intervento fuori garanzia viene gestito dal service partner. Tuttavia il call center può comunicare il «prezzo di listino» specificando che è un «PREZZO CONSIGLIATO» (senza IVA). Meglio comunque non fornirlo, indicare il prezzo solo quando il cliente è troppo insistente.

Il Call Center può utilizzare l'utenza di seguito:

USERNAME: ggf_prices

PASSWORD: callcenter

NOTA BENE: in caso in cui il codice sia presente su e-shop, il prezzo da fornire è il prezzo ONLINE (es. filtri, accessori, telecomandi...).

Gestione ricambi NON disponibili

Condizione: il prodotto è installato a casa del consumatore (no pre-sales) ed l'intervento è coperto da garanzia legale.

- **Difetto funzionale** (prodotto non utilizzabile) + **ricambio non disponibile**: se l'attesa è superiore a **21gg** dalla data apertura attività, verrà effettuata una sostituzione completa del prodotto (pex) quando il consumatore chiama per lamentare tempi lunghi di gestione.
- **Difetto estetico** (piccolo graffio o ammaccatura che non compromette il funzionamento) + **ricambio non disponibile**: se l'attesa è superiore a **60gg** dalla data apertura attività, verrà effettuata una sostituzione completa del prodotto (pex) quando il consumatore chiama per lamentare tempi lunghi di gestione.

Le sostituzioni vengono comunque autorizzate dal Consumer Service pertanto il call center dovrà avvisare l'Area Manager Service per le casistiche soprariportate informando il cliente che Elica verificherà se le condizioni per effettuare la sostituzione vengono rispettate:

ITALIA: Andrea Settimi

SPAGNA: Gabriele Piccolini

GERMANIA e SVIZZERA: Thomas Schmidt

Solo per info, lato GGF questa «regola» viene subita. La decisione rimane agli area manager, GGF può aprire HD2 o segnalazione.



Altro

Gestione casi particolari 1/3

Scenario	ITALIA	SPAGNA	GERMANIA
Accessorio mancante in prima installazione	Rivolgersi al proprio rivenditore	Rivolgersi al proprio rivenditore	Contattare Field Manager (C.Luleci)
Difetto estetico LIEVE in prima installazione (griglia filtro ammaccata, camino leggermente danneggiato, plafoniera rotta)	Contattare s. mascioli, la quale decide se inviare gratuitamente il componente o se coinvolgere il rivenditore	In caso di altezza di installazione corretta tolleriamo 15 giorni dalla data di installazione entro i quali gestiamo in garanzia con invio FOC questo è valido per tutti i componenti soggetti ad usura e componenti estraibili e in plastica.	Contattare Field Manager (C.Luleci)
Difetto estetico GRAVE in prima installazione	Rivolgersi al proprio rivenditore. Aprire intervento in GOODWILL solo se richiesto dal mercato	Rivolgersi al proprio rivenditore	Contattare Field Manager (C.Luleci)
Difetto funzionale in prima installazione (difetto che pregiudica integralmente utilizzo del prodotto)	In prima battuta si rimanda al proprio rivenditore/installatore; se poi il cliente insiste allora apriamo intervento ma solo se il prodotto è già installato	In prima battuta si rimanda al proprio rivenditore/installatore; se poi il cliente insiste allora apriamo intervento ma solo se il prodotto è già installato	Aprire intervento se Installato
Difetto PARZIALE di natura funzionale in prima installazione (difetto che pregiudica non integralmente utilizzo del prodotto)	Se prodotto è installato aprire intervento. In alcuni casi (es. window switch tagliato) si suggerisce di contattare installatore	Se prodotto è installato aprire intervento. In alcuni casi (es. window switch tagliato) si suggerisce di contattare installatore	Aprire intervento se Installato
Telecomando non funzionante (ceiling)	Se dopo prove avoid difetto persiste: Invio FOC del telecomando scrivendo a Sandra. Restano intese le condizioni di esclusione di garanzia (uso improprio, manomissione, etc...).	Se dopo prove avoid difetto persiste: Invio FOC del telecomando: Informare Postventa. Restano intese le condizioni di esclusione di garanzia (uso improprio, manomissione, etc...).	Se la segnalazione arriva entro 2 anni dalla data acquisto verrà aperto intervento in garanzia, restano intese le condizioni di esclusione di garanzia (uso improprio, manomissione, etc...).
Lampada non funzionante	LED: entro 2 anni dalla data di acquisto apriamo intervento in garanzia. ALOGENA: componente a consumo, gestire fuori garanzia	LED: entro 3 anni dalla data di acquisto apriamo intervento in garanzia. ALOGENA: componente a consumo, gestire fuori garanzia	LED: entro 2 anni dalla data di acquisto apriamo intervento in garanzia. ALOGENA: componente a consumo, gestire fuori garanzia
Vetro piano aspirante o piano induzione danneggiato, ad esclusione di alcuni casi specifici condivisi da Elica (Vertice foro aspirazione)	Aprire intervento fuori garanzia	Aprire intervento fuori garanzia	Aprire intervento fuori garanzia
Vetro piano aspirante o piano induzione sporco/macchiato	Suggeriamo acquisto Terrabianca	Suggeriamo acquisto Terrabianca	Suggeriamo acquisto Terrabianca



Altro

Gestione casi particolari 2/3

Scenario	ITALIA	SPAGNA	GERMANIA
Condensa eccessiva	Essendo un fenomeno naturale non vengono aperti interventi. Spiegare al cliente il funzionamento fisico, se il cliente vuole può contattare il rivenditore, non si tratta di difetto del prodotto	Essendo un fenomeno naturale non vengono aperti interventi. Spiegare al cliente il funzionamento fisico, se il cliente vuole può contattare il rivenditore, non si tratta di difetto del prodotto	Essendo un fenomeno naturale non vengono aperti interventi. Spiegare al cliente il funzionamento fisico, se il cliente vuole può contattare il rivenditore, non si tratta di difetto del prodotto
Presenza di ruggine	SOLO ESTERNA: fuori garanzia essendo causata da errata manutenzione ANCHE INTERNA: se segnalazione entro 6 mesi, scrivere a Area Manger se possibile aprire intervento per PEX in garanzia	SOLO ESTERNA: fuori garanzia essendo causata da errata manutenzione ANCHE INTERNA: se segnalazione entro 6 mesi, scrivere a Area Manger se possibile aprire intervento per PEX in garanzia	SOLO ESTERNA: fuori garanzia essendo causata da errata manutenzione ANCHE INTERNA: se segnalazione entro 6 mesi, scrivere a Field Manger se possibile aprire intervento per PEX in garanzia
Cappa dissaldata	Aprire sempre intervento per PEX in garanzia, senza limiti temporali	Segnalazione entro i 3 anni dalla data di acquisto aprire intervento per PEX in garanzia	Segnalazione entro i 2 anni dalla data di acquisto aprire intervento per PEX in garanzia
Cappa sospese con supporto convogliatore rotto	Segnalazione entro i 2 anni dalla data di acquisto aprire intervento per PEX in garanzia. Oltre i 2 anni proporre vendita nuovo prodotto	Aprire intervento per PEX in garanzia anche se segnalazione superiore a 3 anni dalla data di acquisto	Aprire intervento per PEX in garanzia anche se segnalazione superiore a 2 anni dalla data di acquisto
Flap NT FIT scollato	Scrivere mail a s.mascioli per invio FLAP in cessione gratuita se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto	Scrivere mail a Area Manager per invio FLAP in cessione gratuita se segnalazione arriva entro 3 anni dalla data di acquisto	Aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto
FLAP NT FIT non si fissa (più largo della sede)	Solo per seriali precedenti week 26 del 2023: scrivere mail a s.mascioli per invio FLAP in cessione gratuita se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto	Solo per seriali precedenti week 26 del 2023: scrivere mail a Area Manager per chiedere se inviare FLAP in cessione gratuita o se aprire intervento	Aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto
FLAP NT FIT non si chiude (rottura del perno di fissaggio)	Solo per seriali precedenti week 37 del 2023: aprire intervento in garanzia. Se in seguito al primo intervento il cliente ricontatta per stesso problema si tratta di errore dell'utente per cui andrà gestito fuori garanzia	Solo per seriali precedenti week 37 del 2023: aprire intervento in garanzia. Se in seguito al primo intervento il cliente ricontatta per stesso problema si tratta di errore dell'utente per cui andrà gestito fuori garanzia	Contattare Field Manager (C.Luleci)
FLAP NT FIT rimane a 90°	Solo per seriali precedenti week 26 del 2023: aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto	Solo per seriali precedenti week 26 del 2023: aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 3 anni dalla data di acquisto	Solo per seriali precedenti week 26 del 2023: aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto
FLAP NT SWITCH ossidato	Se la segnalazione arriva entro 6 mesi (richiedere sempre la foto) contattare s.mascioli per invio componente in cessione gratuita. Dopo 6 mesi fuori garanzia	Scrivere mail a Area Manager per valutare invio FLAP in cessione gratuita se segnalazione arriva entro 3 anni dalla data di acquisto o se gestione fuori garanzia	Scrivere mail a Area Manager per valutare invio FLAP in cessione gratuita se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto o se gestione fuori garanzia



Altro

Gestione casi particolari 3/3

Scenario	ITALIA	SPAGNA	GERMANIA
Cappa Sweet - Pannello che cade/si sgancia e/o cornice con fessurazioni/crepe o che non resta aderente al corpo cappa	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo il pannello FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Sandra, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo il pannello FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Postventa Iberia, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Aprire intervento
Profilo in plastica (distanziere) posteriore del modello Ciak rotto	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Sandra, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo il pannello FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Postventa Iberia, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Aprire intervento
Carrelli portafiltri Aplomb rotti	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Sandra, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Da gestire in garanzia legale, informare il cliente che invieremo un spare part e scrivere email a postventa e logistica con dettagli direzione di invio.	Aprire intervento
Difetti vari su griglie, manopole, piattelli NT Flame e Unplugged	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo FOC. In caso di piu di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Sandra, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo il pannello FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Postventa Iberia, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Aprire intervento
Manopole Boxin rotte	Passare sempre per Sandra: FOC della manopola	Se entro 15 giorni dalla data di installazione bolla di consegna o data acquisto, con installazione idonea inviamo il pannello FOC. In caso di più di 15 giorni informare il cliente che è FG. Cliente molesto Inviare una email a Postventa Iberia, analizzerà il caso, chiedere sempre foto del difetto.	Aprire intervento in garanzia se segnalazione arriva entro 2 anni dalla data di acquisto
Piano a induzione/aspirante non legge le pentole	Spiegare funzionamento induzione	Spiegare funzionamento induzione Se molesto inviare un tecnico per verificare il caso. Valuterà Tecnico se in Garanzia o no	Spiegare funzionamento induzione

04



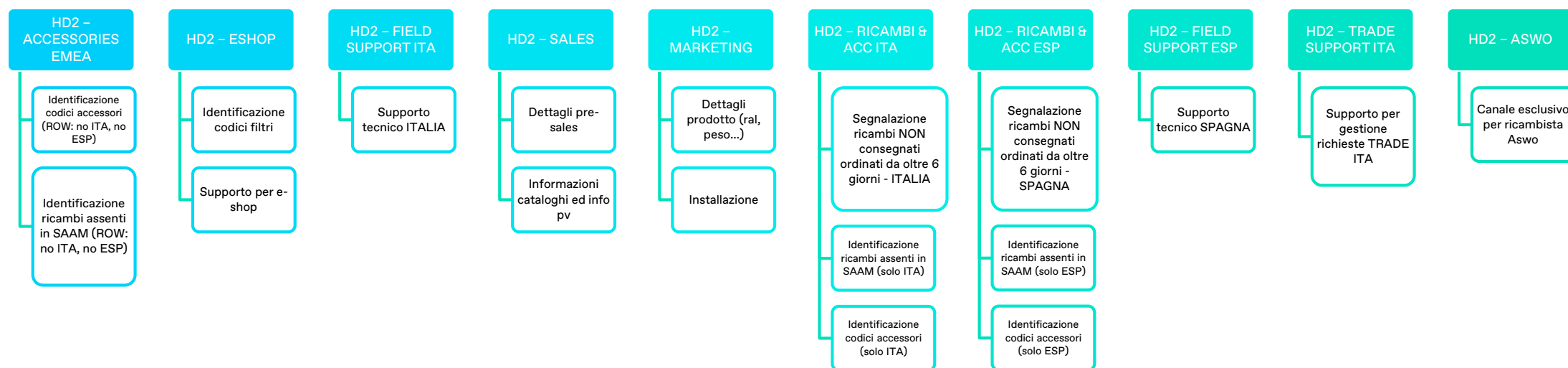
Richieste di supporto

Gestione HD2

Richieste di supporto

Se l'operatore ha bisogno di supporto per la gestione di una richiesta di un consumatore può assegnare una rich info ad uno dei ruoli di seguito a seconda della tipologia di richiesta. Elica risponderà alle richieste info all'interno di SAAM.

Tale attività è denominata HD2.



I contatti dei service partner sono indicati nella sezione: Gestione Mercati.

Altri contatti interni utili:

Jacopo Verdini: jacopo.verdini@elica.com | +39 0732 610 750 | +39 345 9736644
Diego Tritelli: d.tritelli@elica.com | +39 0732 6104101 | +39 345 6125735
Francesca Angelelli: f.angelelli@elica.com | +39 0732 610 360 | +39 345 9778298
Niccolò Ballerini: n.ballerini@elica.com | +39 0732 610 391 |

Thank you

elica

