



## PROCEDURA RESI DIFETTOSI/GUASTI “CONSUMER”

Il consumatore, o il rivenditore che si vuole sostituire al consumatore per fornire un servizio di customer care, può rivolgersi all’assistenza tecnica di Nintendo (SERVICE TRADE) in ogni momento chiamando il numero verde sotto indicato.

ATTENZIONE: NON BISOGNA RIVOLGERSI DIRETTAMENTE A SERVICE TRADE PER L’INVIO O LA GESTIONE DELLA PRATICA DI RESO “DOA” (vedi allegato 1). La gestione DOA è possibile SOLO per i prodotti eventualmente sostituiti nei primi 7 giorni dall’acquisto.

I prodotti che verranno inviati direttamente a SERVICE TRADE, nelle modalità riportate di seguito, verranno restituiti **riparati** a totale carico di Nintendo qualora il danno risultasse coperto da garanzia (24 mesi dall’acquisto). Nel caso in cui il danno fosse fuori garanzia (rottura, incuria o comunque danno non coperto da garanzia come indicato nel libretto di istruzioni) verrà inviato il relativo preventivo di spesa che, una volta approvato, renderà possibile la riparazione.

Di seguito le principali caratteristiche del servizio:

### **1200 PUNTI DI RACCOLTA DA CUI SPEDIRE GRATUITAMENTE IL PROPRIO PRODOTTO GUASTO.**

Il servizio di customer care prevede che le spedizioni dei prodotti guasti verso il centro riparazioni possono essere effettuate a carico di Nintendo. Se fino a pochi mesi fa i costi di invio erano a carico del mittente, che doveva recarsi presso l’ufficio postale per spedire il prodotto, da oggi è sufficiente andare presso uno degli oltre 1200 “TNT Point” dislocati lungo il territorio italiano e la spedizione verrà effettuata in modo completamente gratuito per il cliente. Il tutto avverrà semplicemente stampando e applicando sul pacco lo speciale indirizzo, che include un codice riconoscitivo, fornito al cliente all’atto di apertura della pratica riparazione.

Oltre a ciò, è ora possibile usufruire anche di un servizio di pick up gratuito presso il proprio domicilio, sempre tramite corriere TNT. Chiamando il numero verde, previa apertura della pratica di riparazione tramite call center Nintendo, sarà possibile accordarsi per il ritiro del prodotto senza dover sostenere alcun costo.

**Numero verde 800 904 924.** Questo è il nuovo numero verde di Nintendo, disponibile per ogni esigenza dei clienti, partendo dalla richiesta di informazioni generiche sui prodotti, fino ad arrivare alle riparazioni. Il numero verde sostituisce i due precedenti numeri 199 a tariffa fissa da tutta Italia a carico dell'utente, creando un unico e gratuito numero di riferimento per tutte le necessità del cliente. Il numero verde 800 904 924 accoglie tutte le chiamate effettuate da rete fissa, mentre rimane attiva la numerazione 199 309 067 per le chiamate da rete mobile.

#### **APERTURA PRATICA DI RIPARAZIONE E INFORMAZIONI SULLO STATO DELLA STESSA DIRETTAMENTE ONLINE.**

I clienti hanno ora la possibilità di aprire una pratica di riparazione anche online, direttamente dal sito [www.nintendo.it](http://www.nintendo.it). Chi predilige attivare una richiesta per il proprio prodotto difettoso da internet, invece che tramite telefono, può farlo con pochi click.

Sempre online si possono ottenere informazioni sullo stato del prodotto già inviato presso il centro riparazioni. Questo servizio è attivo sia per chi ha aperto la pratica di riparazione al telefono, che tramite lo strumento online.

