

CHAFFOTEAUX: L'ASSISTENZA SUGLI SCALDACQUA ELETTRICI



Dal 7 gennaio 2026 è attivo il servizio dedicato alla sostituzione degli scaldacqua elettrici valido per i **prodotti a marchio Chaffoteaux**.

L'iniziativa nasce con l'obiettivo di offrire ai nostri clienti **soluzioni sempre più rapide, vantaggiose e orientate alla qualità del servizio**.

Di seguito la procedura:

1) CONTATTARE IL CALL CENTER

Il consumatore che riscontra un problema con uno scaldacqua elettrico deve contattare il nostro **Servizio Clienti** al numero **0732 633529** (attivo da lunedì a domenica dalle 8:00 alle 20:00).

2) EFFETTUARE UNA VIDEOCHIAMATA PER IDENTIFICARE IL PROBLEMA

Il Servizio Clienti invierà un link per effettuare una videochiamata* durante la quale verranno verificate:

- **La corretta installazione** (corretto collegamento elettrico e presenza del dispositivo contro le sovrappressioni**);

** utilizzo obbligatorio del gruppo di sicurezza conforme secondo EN 1487: pressione max 0,7 MPa, presenza di rubinetto di intercettazione e valvola di sicurezza. Rientra in garanzia anche il prodotto installato con la valvola di sicurezza fornita in dotazione con i prodotti da Ariston, riconoscibile rispetto ad un'altra valvola)

- **Il documento di acquisto e/o di installazione del prodotto** (scontrino del prodotto o fattura del prodotto o fattura dell'installazione comprensiva del prodotto);
- **Le foto dei documenti (etichetta inclusa) e dell'installazione;**

Durante la videochiamata sarà inoltre verificato se il problema è coperto da garanzia e fornito immediatamente l'esito della richiesta.

* Se il cliente non è disponibile per la videochiamata, invia i documenti richiesti per e-mail a sostituzione.elettrici@ariston.com o chiede la disponibilità per altro orario.

3) **GUASTO COPERTO DA GARANZIA**

Se il difetto rientra in garanzia:

- **Per la riparazione**, il Call Center aprirà un **ordine di servizio** presso il Centro Assistenza Tecnica Chaffoteaux;
- **Per la foratura del bollitore**, il consumatore riceverà un **voucher*** dal Call Center che gli permetterà di ritirare un nuovo scaldacqua **presso il suo punto vendita**.
*Le chiediamo di conservare i voucher, che andranno poi consegnati al responsabile commerciale Chaffoteaux di zona.

4) **GUASTO NON COPERTO DA GARANZIA**

Se il difetto **NON** rientra in garanzia:

- **Per la riparazione**, il Call Center aprirà comunque un **ordine di servizio** e il consumatore finale riceverà una **mail** con tutte le informazioni necessarie;
- **Per il danno causato da una foratura**, il consumatore dovrà procedere autonomamente alla sostituzione del prodotto, ma riceverà una e-mail con tutte le istruzioni utili;

N.B. NON DEVONO ESSERE ACCETTATI PRODOTTI DISINSTALLATI E PORTATI PRESSO IL PUNTO VENDITA E NON DEVONO ESSERE ACCETTATI PRODOTTI SENZA IL VOUCHER CON “IDENTIFICATIVO 7000”.

Il voucher è indispensabile per la corretta gestione della pratica.

Cosa include la GARANZIA CONVENZIONALE – Scaldacqua Elettrici fino a 100 L

INTERVENTO DI RIPARAZIONE:

A seguito di sopralluogo in utenza (documento fiscale e presenza dispositivo sovrappressioni):

0 – 6 mesi: intervento gratuito (ricambio e manodopera) → **garanzia convenzionale**

7 – 24 mesi: ricambio gratuito e diritto di trasferimento a carico dell'utente → **Long Life***

*La Long Life non è un'estensione di garanzia ma un servizio aggiuntivo offerto da Chaffoteaux.

INTERVENTO DI SOSTITUZIONE PRODOTTO PER FORATURA:

Dal 7 gennaio 2026: La verifica avviene tramite videochiamata con il Call Center, che rilascia direttamente il voucher per il ritiro di un nuovo prodotto presso un qualsiasi rivenditore.

Le condizioni economiche sono le seguenti:

0–6 mesi: manodopera a carico di Chaffoteaux (caricamento del voucher in Expert) → **garanzia convenzionale**

7 – 24/60 mesi: prodotto gratuito e manodopera a carico dell'utente finale. → **Long Life***

*La Long Life non è un'estensione di garanzia ma un servizio aggiuntivo offerto da Chaffoteaux.