

GESTIONE RIPARAZIONI IN GARANZIA E DOA PER I PRODOTTI DIGICOM
Ed. 2007

GARANZIA PER IL CONSUMATORE

Per **Consumatore** si intende qualsiasi persona fisica che acquisti un bene di consumo da utilizzare esclusivamente nell'ambito privato e quindi al di fuori della propria attività professionale o imprenditoriale così come definito dal DL 24 del 2 Febbraio 2002.

Clausole di Garanzia (estratto)

1. Il prodotto Digicom è garantito per un periodo di **24 mesi** dalla data di acquisto. Per garanzia si intende la sostituzione dell'apparato che presenti difetti di conformità al contratto di vendita (e in genere alle informazioni sul prodotto), senza nessuna spesa a carico del Consumatore.
2. La garanzia ha validità solamente nel caso in cui il certificato di garanzia (presente in ogni confezione di prodotto), compilato in tutte le sue parti dall'acquirente ed accompagnato dalla prova d'acquisto valida (scontrino fiscale), viene presentato all'atto della richiesta di intervento. Il prodotto non conforme dovrà essere riconsegnato nell'imballo originale, completo di tutti gli accessori. La garanzia **decade** se il prodotto viene restituito privo di uno o più componenti presenti nella confezione originaria (es. alimentatore, cavetti, CD, manuali d'uso ecc.).
3. Il numero di **matricola** (serial number) presente sul prodotto non dovrà essere in alcun modo cancellato né tanto meno reso illeggibile, pena la validità della garanzia.
4. La garanzia non si applica in caso di danni provocati da incuria, uso o installazione non conformi alle istruzioni fornite, manomissione, modifiche del prodotto o del numero di matricola, danni dovuti a cause accidentali o a negligenza dell'acquirente con particolare riferimento alle parti esterne. Inoltre non si applica in caso di guasti conseguenti a collegamenti dell'apparecchio a tensioni diverse da quelle indicate oppure a improvvisi mutamenti di tensione di rete cui l'apparecchio è collegato, così come in caso di guasti causati da infiltrazione di liquidi, fuoco, scariche induttive/elettrostatiche o scariche provocate da fulmini, sovratensioni o altri fenomeni esterni all'apparecchio.
5. Sono escluse dalla garanzia le parti soggette a usura in seguito all'utilizzo, le batterie quando fornite in dotazione, cavi e cordoni di connessione, connettori, parti esterne e supporti in plastica, che non presentino difetti di fabbricazione.
6. Sono esclusi dalla garanzia: controlli periodici, aggiornamenti software, settaggi, manutenzione.

Gestione Operativa

La gestione operativa prevede le seguenti attività specifiche per aree di competenza:

Punto Vendita

Il punto vendita gestisce la raccolta del prodotto digicom verificando l'applicabilità della Garanzia secondo quanto previsto dalle Clausole di Garanzia (in modo particolare per quanto attiene al punto 2) e provvede alla sostituzione al Consumatore con prodotto uguale od equivalente.

Il Punto Vendita si rivolgerà al Distributore dove ha effettuato l'acquisto per la richiesta di Nota di Credito o sostituzione con un prodotto uguale od equivalente secondo le modalità stabilite tra le parti (Punto vendita e Distributore). Ogni prodotto guasto dovrà essere riconsegnato completo dell'imballo originale e di tutti i suoi accessori (come riportato al punto 2 delle Clausole di Garanzia). All'interno della confezione sarà inserita una copia dello scontrino fiscale.

Distributore

Il Distributore con cadenza mensile invierà a Digicom in formato elettronico via e-mail (indirizzata a: pcervini@digicom.it) una lista dei prodotti rientrati dai punti vendita per garanzia e/o DOA completa di codice prodotto, descrizione, quantità e prezzo di acquisto per richiedere il numero di autorizzazione al reso merce.

DIGICOM S.p.A.

Digicom entro e non oltre 5 giorni lavorativi risponderà con eventuali note integrative alla richiesta fornendo il numero di autorizzazione reso merce che, andrà indicato, sui documenti di trasporto successivamente emessi dal distributore e le indicazioni delle modalità operative del ritiro (es. corriere, data del ritiro..)

Al rientro della merce presso i propri magazzini, digicom provvederà alla verifica di congruità tra quanto espresso nell'autorizzazione al reso e la merce effettivamente ritirata per consentire la successiva emissione di Nota di Credito al Distributore.

GARANZIA PER L'UTENTE PROFESSIONALE

Per **utente professionale** si intende qualsiasi forma giuridica che acquisti un bene da utilizzare nell'ambito della propria attività professionale o imprenditoriale.

Clausole di Garanzia (estratto)

7. Il prodotto Digicom è garantito per un periodo di **24 mesi** dalla data di acquisto. Per garanzia si intende la sostituzione o la riparazione dell'apparato che presenti difetti di conformità al contratto di vendita (e in genere alle informazioni sul prodotto).
8. La garanzia ha validità solamente nel caso in cui il certificato di garanzia (presente in ogni confezione di prodotto), compilato in tutte le sue parti dall'acquirente ed accompagnato dalla prova d'acquisto valida (Fattura), viene presentato all'atto della richiesta di intervento. Il prodotto non conforme dovrà essere riconsegnato nell'imballo originale, completo di tutti gli accessori. La garanzia **decade** se il prodotto viene restituito privo di uno o più componenti presenti nella confezione originaria (es. alimentatore, cavetti, CD, manuali d'uso ecc.).
9. Il numero di **matricola** (serial number) presente sul prodotto non dovrà essere in alcun modo cancellato né tanto meno reso illeggibile, pena la validità della garanzia.
10. La garanzia non si applica in caso di danni provocati da incuria, uso o installazione non conformi alle istruzioni fornite, manomissione, modifiche del prodotto o del numero di matricola, danni dovuti a cause accidentali o a negligenza dell'acquirente con particolare riferimento alle parti esterne. Inoltre non si applica in caso di guasti conseguenti a collegamenti dell'apparecchio a tensioni diverse da quelle indicate oppure a improvvisi mutamenti di tensione di rete cui l'apparecchio è collegato, così come in caso di guasti causati da infiltrazione di liquidi, fuoco, scariche induttive/elettrostatiche o scariche provocate da fulmini, sovratensioni o altri fenomeni esterni all'apparecchio.
11. Sono escluse dalla garanzia le parti soggette a usura in seguito all'utilizzo, le batterie quando fornite in dotazione, cavi e cordoni di connessione, connettori, parti esterne e supporti in plastica, che non presentino difetti di fabbricazione.
12. Sono esclusi dalla garanzia: controlli periodici, aggiornamenti software, settaggi, manutenzione.

Gestione Operativa

La gestione operativa prevede le seguenti attività specifiche per aree di competenza:

Rivenditore

Il rivenditore gestisce la raccolta del prodotto digicom difettoso verificando l'applicabilità della Garanzia secondo quanto previsto dalle Clausole di Garanzia (in modo particolare per quanto attiene al punto 2) e provvede alla sostituzione verso l'Utente Professionale con un prodotto digicom uguale od equivalente.

Se il Rivenditore non ha il prodotto da sostituire, si rivolgerà al Distributore dove ha effettuato l'acquisto per la richiesta di sostituzione con un prodotto uguale od equivalente secondo le modalità stabilite tra le parti (Rivenditore e Distributore).

Ogni prodotto dovrà essere riconsegnato completo dell'imballo originale e di tutti i suoi accessori (come riportato al punto 2 delle Clausole di Garanzia). All'interno della confezione sarà inserita una copia della Fattura di acquisto.

Distributore

Il Distributore con cadenza mensile invierà a Digicom in formato elettronico via e-mail (indirizzata a: pcervini@digicom.it) una lista dei prodotti rientrati dai Rivenditori per garanzia e/o DOA completa di codice prodotto, descrizione, quantità e prezzo di acquisto per richiedere il numero di autorizzazione al reso merce.

DIGICOM S.p.A.

Digicom entro e non oltre 5 giorni lavorativi risponderà con eventuali note integrative alla richiesta fornendo il numero di autorizzazione reso merce che, andrà indicato, sui documenti di trasporto successivamente emessi dal distributore e le indicazioni delle modalità operative del ritiro (es. corriere, data del ritiro..)

Al rientro della merce presso i propri magazzini, digicom provvederà alla verifica di congruità tra quanto espresso nell'autorizzazione al reso e la merce effettivamente ritirata per consentire la successiva emissione di Nota di Credito al Distributore.