

PROCEDURA per la RICHIESTA DI ASSISTENZA (RMA)

I prodotti con marchio POWERCOM, GROUPS o GM sono destinati all'utenza professionale e garantiti per la durata di **12 o 24 mesi dalla data di acquisto (a seconda delle tipologie) da qualsiasi vizio di costruzione**, in condizioni di uso normale.

La garanzia è valida solo se il prodotto è accompagnato dalla fattura comprovante la data di acquisto e dal modulo di richiesta di assistenza (RMA).

Per garanzia si intende l'unico obbligo del costruttore a riparare con fornitura gratuita delle parti di ricambio e della manodopera, o a sostituire appena possibile, il materiale che risultasse difettoso.

Per attivare la richiesta di riparazione in garanzia o di assistenza tecnica, il Cliente dovrà collegarsi al sito internet: <http://www.pcm-ups.eu/contatti/> e procedere all'apertura dell'RMA On-Line compilando l'apposito form in ogni suo campo.

Ciò genererà automaticamente una richiesta direttamente al reparto di assistenza di POWERCOM Europe e renderà un numero identificativo che dovrà essere riportato in tutte le comunicazioni inerenti la richiesta stessa.

Nessuna merce potrà essere spedita dal Cliente al magazzino del costruttore senza autorizzazione scritta dei tecnici di POWERCOM Europe e l'esposizione del numero di RMA prenotato.

Gli stessi tecnici decideranno i termini della riparazione o della sostituzione con materiale nuovo o ricondizionato, presso la sede di Verona o uno dei centri di assistenza tecnica autorizzati disponibili sul territorio italiano seguendo il seguente schema o in a loro insindacabile giudizio con una logica e tecnica spiegazione:

Materiale risultato difettoso in prima installazione o entro 3 mesi dalla vendita	Sostituzione con nuova apparecchiatura in maniera anticipata	Spese di trasporto a totale carico di POWERCOM Europe
Malfunzionamento riscontrato tra il 4° ed il 12° mese dopo la vendita dell'apparecchiatura	Spedizione del materiale presso la sede di POWERCOM Europe o uno dei centri di assistenza sul territorio e riparazione o sostituzione con una apparecchiatura ricondizionata.	
Malfunzionamento riscontrato nel secondo anno dopo la vendita dell'apparecchiatura		Spese di trasporto verso POWERCOM Europe o nostro CAT a carico del cliente
		Spese di trasporto per il reso a carico di POWERCOM Europe

Il materiale spedito in assistenza con autorizzazione dovrà essere correttamente e sufficientemente imballato e protetto durante il trasporto e presentare un DDT accompagnatorio accessibile o visibile sull'esterno del l'imballo stesso al fine di poter verificare lo stesso.

La merce spedita senza la predetta autorizzazione o il corretto imballaggio o il DDT ispezionabile da parte del servizio di assistenza di POWERCOM Europe, non sarà accettata e verrà respinta al mittente.

Non appena ricevuto il prodotto per il quale è richiesta l'assistenza, i tecnici di POWERCOM Europe ispezioneranno i materiali.

Eventuali danni verificatisi durante il trasporto saranno a carico del Cliente.

Se sono rispettate le condizioni di garanzia il prodotto verrà riparato o sostituito e verrà rispedito senza spese.

Nel caso in cui il guasto non sia coperto da garanzia, il servizio di assistenza di POWERCOM Europe invierà un preventivo relativo al costo della riparazione ed attenderà conferma dell'accettazione da parte del Cliente prima di procedere alla riparazione.

In caso di non accettazione del preventivo stesso verrà comunque addebitato il tempo impiegato per l'ispezione tecnica del prodotto e l'elaborazione del preventivo al costo forfettario di € 50,00 + IVA.

Tale costo verrà eliminato se in sostituzione della macchina non riparata, verrà emesso un nuovo ordine di acquisto di una macchina simile o superiore.

La riparazione non estende il periodo di garanzia ed i componenti riparati o sostituiti godono di una garanzia di :

- 6 mesi schede elettroniche riparate
- 12 mesi schede elettroniche sostituite, ventilatori ed accumulatori

La spedizione di reso del materiale riparato fuori garanzia sarà effettuata in porto assegnato e la riparazione stessa sarà fatturata secondo le condizioni di pagamento specifiche del cliente.

In caso di prodotto non conforme i materiali devono essere restituiti nell'imballo originale completi di tutti gli accessori.

La garanzia non si applica in caso di danni dovuti a negligenza o imperizia nell'uso, installazione impropria e non conforme alle leggi vigenti in materia (in particolare DM 314 del 23.5.1992), manomissione, modifiche del prodotto, collegamenti elettrici con tensioni diverse da quelle indicate, mutamenti della tensione di rete, scariche elettriche, fulmini, allagamenti, fuoco, infiltrazioni, shock-termico, accumulo di materiale polveroso, umidità, intemperie ed altri fattori esterni all'apparecchiatura.

Inoltre la garanzia non si applica se gli elementi identificativi presenti sul prodotto (numero di matricola, serial number, etc.) sono in qualche modo alterati o resi illeggibili.

Sono escluse dalla garanzia le parti soggette ad usura come batterie, cordoni e cavi elettrici, connettori, parti esterne e supporti in plastica che non presentino vizi di fabbricazione.

Sono altresì esclusi interventi per aggiornamento software, programmazioni e manutenzioni.

I materiali non in garanzia verranno rispediti con spese a carico del destinatario.

I prodotti inviati in riparazione e di cui a seguito di ispezione tecnica non viene riscontrato nessun difetto di conformità, saranno oggetto di una più approfondita indagine da parte dei tecnici di POWERCOM Europe per verificare luogo di installazione, impianto, carico applicato o metodologia di utilizzo della nostra apparecchiatura.

Tutto ciò al fine di definire se l'utilizzo dell'apparecchiatura che ha presentato malfunzionamenti sia la più corretta.

Nel caso di errore, si procederà alla proposta di una nuova macchina più adeguata o alla restituzione dell'apparecchiatura "non riparata" con l'addebito dei costi relativi al tempo di manodopera e dell'ispezione tecnica: costo forfettario € 50,00 + IVA.

I materiali o i prodotti non in garanzia per i quali i danni riscontrati non consentono una riparazione (fulmini, rotture, etc.) o il costo della manodopera e delle parti di ricambio supera il costo di mercato del materiale o del prodotto in riparazione, verranno dichiarati irreparabili e verrà inviata comunicazione a mezzo fax e rispediti al mittente con spese di trasporto a carico del destinatario.

POWERCOM Europe si rende disponibile allo smaltimento di eventuali materiali che dovessero risultare irriparabili solo a fronte di una permuta degli stessi con materiale venduto e fatturato nuovo e dopo la vendita dei materiali stessi da parte del cliente che dovrà essere effettuata con regolare fattura alla cifra simbolica di € 1,00 + IVA intestata a POWERCOM Europe stessa.

Qualora il Cliente abbia pendenze economiche in sospeso e scadute con POWERCOM Europe, la stessa si riserva la facoltà di sospendere i servizi di garanzia ed assistenza fino alla regolarizzazione dei pagamenti in questione.

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Verona.