

Edizione 1701 – Decorrenza 01/01/2017

Condizioni di generali di garanzia

1. Tipologia delle garanzia prestata

Soluzioni Informatiche srl è una azienda che opera il commercio all'ingrosso di prodotti informatici , per l'elettronica, per le telecomunicazioni e per l'ufficio e che quindi pratica esclusivamente la vendita ai soli operatori del settore.

Per quanto precisato le transazioni commerciali effettuate da Soluzioni Informatiche srl sono soggette solamente alle normative e leggi vigenti sulle transazioni tra operatori del commercio anche genericamente indicate come B2B, viceversa non sono soggette alle normative per la tutela del consumatore. Ad ulteriore chiarimento si precisano (in modo non esaustivo) alcuni casi :

- I prodotti hanno una garanzia massima di 12 mesi di garanzia, qualora il costruttore intenda estendere questo periodo di garanzia l'intervento deve essere richiesto al costruttore stesso o ad un suo centro di assistenza delegato.
- Per i prodotti appartenenti a case costruttrici presenti in EU con proprio (direttamente o delegato) Centro di assistenza, l'intervento di Soluzioni Informatiche srl al solo periodo di DOA
- Non è applicabile il diritto di recesso dalla transazione

Soluzioni Informatiche srl

2. Tipologia delle transazioni commerciali

Soluzioni Informatiche srl effettua vendite di prodotti solo con imballo originale integro e sigillato e quindi come fornito dal costruttore, sussistono pochissime eccezioni (quali rientri da Centri di assistenza, piccoli danneggiamenti dei corrieri, prodotti demo, etc) che vengono proposte al cliente in modo trasparente e per i quali il cliente al momento dell'acquisto:

- a) deve accettarsi della bontà/funzionamento del prodotto richiedendone eventualmente anche il test
- b) usufruisce di un particolare sconto a compensazione della condizionante transazione commerciale
- c) può richiederne l'indicazione in fattura della non integrità della confezione o della riparazione avvenuta

Si ricorda che è responsabilità unica del cliente provvedere SEMPRE all'atto del ritiro della merce acquistata, sia presso la nostra sede, sia che in consegna dal corriere, ad effettuare i seguenti controlli:

- conformità della merce tra la stessa, la fattura ricevuta, e l'ordine da lui fatto
- integrità degli scatoli e degli imballi
- presenza del sigillo del prodotto come dal costruttore

Ogni difformità deve essere rilevata e contestata al momento dell'acquisto chiedendo il cambio immediato del prodotto se la transazione avviene presso una nostra sede, accettando la merce "CON RISERVA" dal corriere e prontamente darcene comunicazione a mezzo procedura di "RICHIESTA SUPPORTO" dal nostro ECommerce. Qualora il danneggiamento fosse di grave entità è diritto del cliente rifiutare integralmente la spedizione indicando sulla lettera di vettura "RIFIUTO PER GRAVE DANNEGGIAMENTO" e dandocene informazione sempre a mezzo procedura di "RICHIESTA SUPPORTO".

3. Rientro dei prodotti /sostituzione

Il rientro di un prodotto acquistato o la sua sostituzione con altro è possibile solo nel caso di vendita/fatturazione eseguita in maniera difforme dall'ordine con nostra oggettiva responsabilità/errore. Non è possibile accettare resi di merce o sostituzione della stessa per nessun'altra motivazione.

L'accettazione del rientro/sostituzione è inoltre soggetta ai seguenti vincoli :

- Rientro dell' articolo in imballo originale e con sigillo integro di confezione
- Entro sette giorni dalla emissione della fattura

In caso di rientro la compensazione avviene con apposita Nota di Credito. I signori clienti sono pertanto invitati alla ricezione della merce a controllare che sussista la congruenza tra quanto ordinato , quanto fatturato e quanto ricevuto, poiché non saranno accettati resi per errate scelte.



Soluzioni Informatiche srl

4. Garanzia prestata da Soluzioni Informatiche srl su prodotti "CENTRO DI ASSISTENZA"

Si identificano come prodotti con "CENTRO DI ASSISTENZA" tutti quei prodotti appartenenti a case costruttrici presenti in EU con proprio (direttamente o delegato) Centro di assistenza. Questi prodotti godono di una di garanzia definita in modo diverso da ogni casa costruttrice in dipendenza della tipologia e fasce di mercato del prodotto. Per tali prodotti sussiste la totale ed unica responsabilità della garanzia da parte del costruttore.

Per consuetudine commerciale, con l'eccezione di "CPU" e "Smartphone" per i quali i rivenditori devono rivolgersi direttamente e sempre al costruttore, la Soluzioni Informatiche SRL presta il solo servizio di DOA, nei modi e nei termini specificati nello specifico paragrafo di seguito riportato.

Non viene prestata ulteriore o successiva prestazione di garanzia e nello specifico si rammenta che :

- Il DOA (Dead On Arrival) è una pratica commerciale e non costituisce un obbligo di legge, SOLUZIONI INFORMATICHE srl la applica come dettagliatamente specificato al paragrafo successivo "Servizio DOA".
- Qualora un costruttore voglia estendere, sia in termini di tempo che di modalità, il nostro servizio di DOA, queste estensioni sono carico diretto del costruttore stesso verso il cliente e pertanto SOLUZIONI INFORMATICHE srl declinerà tutte le richieste non confacenti al nostro termine di servizio DOA.
- Tutti i casi di insoddisfazione che si possono generare tra il cliente ed il centro di assistenza/casa costruttrice non potranno essere addebitati alla Soluzioni Informatiche srl
- Soluzioni Informatiche srl non potrà, per qualunque caso essere chiamata in causa, al posto o invece del centro di assistenza del costruttore

Per ogni dettaglio sulle condizioni di garanzia quali :

- durata
- responsabile della prestazione di garanzia
- richiedente della prestazione di garanzia
- recapito telefonici di intervento (contatti del supporto, customer care, centri di assistenza territoriali)
- modulistica di richiesta di intervento
- tempi di intervento
- natura e tipologia dei difetti coperti
- tipologia della prestazione (on-site, franco centro di assistenza, etc)

- eventuali costi legati al trasporto o accessori
- modalità (riparazione, sostituzione, etc)

si pregano pertanto i clienti di far riferimento ai Web Site ufficiali delle diverse case costruttrici prima di procedere all'acquisto. Eventuali e successive all'acquisto lamentele, recriminazioni e/o richieste di restituzione non potrebbero essere evidentemente accolte.



Soluzioni Informatiche srl

5. Garanzia prestata da Soluzioni Informatiche srl su prodotti "GARANZIA DIRETTA"

Si identificano come prodotti a "GARANZIA DIRETTA" tutti quei prodotti commercializzati quali :

- a) Prodotti di importazione
- b) Prodotti la cui casa costruttrice non abbia in EU un servizio di garanzia ed assistenza diretto
- c) Componentistica per Personal Computer (escluso CPU)
- d) Prodotti OEM

Per tali prodotti , all'atto della vendita potrebbe essere rilevato (quando possibile) il relativo S/N (serial number) o potrebbe essere apposto su di essi un identificativo indelebile della Soluzioni Informatiche srl eventualmente recante il mese di vendita. Per tali prodotti si applicano i seguenti termini di garanzia :

- Servizio DOA
- Servizio RMA per 12 Mesi

Con le seguenti limitazioni/variazioni/estensioni e modalità :

- Per tutti i prodotti che hanno un costo inferiore ai 5,00 € (cinque/00) iva esclusa, viene prestato il solo SERVIZIO DOA.
- I prodotti con marchio TAKEFIVE, anche se di costo inferiore a 5,00 € (cinque/00) iva esclusa, godono sempre di un DOA per 12 mesi , ovvero la sostituzione del prodotto a vista presso i nostri banchi o inserito nella prima spedizione utile per i clienti che non si avvalgono di ritiri presso i nostri cash.
- Il prodotto oggetto di DOA/RMA deve pervenire con imballo originale e corredato di manuali , drivers ed accessori in dotazione così come venduto.

Soluzioni Informatiche srl

6. Garanzia prestata da Soluzioni Informatiche srl su prodotti "GARANZIA DIRETTA CONSUMABILI"

Si identificano come prodotti a "GARANZIA DIRETTA CONSUMABILI" tutti i riconducibili alle categorie:

- Cartucce rigenerate (REMAN INK)
- Toner e drum rigenerati (REMAN TONER)

Per tali prodotti si applicano i seguenti termini di garanzia :

- Servizio DOA
- Servizio RMA per 3 Mesi

Con le seguenti limitazioni/variazioni/estensioni e modalità :

1. Per tutti i prodotti che hanno un costo inferiore ai 5,00 € (cinque/00) iva esclusa, viene prestato il solo SERVIZIO DOA.
2. Il prodotto oggetto di DOA/RMA deve pervenire con imballo , airbag e busta protettiva esattamente come all'atto della vendita, tali condizioni sono necessarie per permetterci il corretto stoccaggio e poterli lavorare nella procedura di sostituzione senza avere fuori uscita di polvere che è ovviamente pericolosa per il nostro personale.
3. Non si accettano resi di prodotti commercializzati da altri , viene sempre eseguita una procedura di identificazione attraverso la matricola ed il nome della linea di produzione.
4. Non si accettano prodotti restituiti senza polvere , cosiddetti "Vuoti".
5. Non si accettano toner danneggiati fisicamente (fori praticati , opc fuori sede , rottura delle alette e tutti i casi riconducibili a urti o manomissioni).
6. Non si accettano prodotti a cui e stato asportato o cambiato il chip di controllo.
7. Deve essere sempre presente la prova di stampa e la natura dettagliata del difetto , descrizioni del tipo "Non Funziona" o "Non Stampa" ovvero altre descrizioni che non permettono di individuare la natura del guasto comporteranno l'esclusione dal servizio di DOA/RMA.

7. Garanzia prestata da Soluzioni Informatiche srl su "PC Takefive"

Tutti i computer Takefive prodotti da Soluzioni Informatiche srl godono dei seguenti termini di garanzia :

- Servizio DOA
- Servizio RMA per 24 Mesi

con possibilità di rientro dell'intero PC o qualora il rivenditore identifichi il guasto sarà possibile richiedere la sostituzione della singola componente. Qualora si operi la seconda scelta la responsabilità della riparazione sarà del cliente e Soluzioni Informatiche srl non effettuerà successivi interventi.



Soluzioni Informatiche srl

8. Modulo RMA/DOA

Il modulo RMA/DOA necessario per la restituzione di materiale guasto deve essere riempito, preferibilmente al computer per aver una chiara leggibilità ed evitare incomprensioni dovute alla calligrafia, in accordo alle seguenti indicazioni :

a) Compilare la testata a sinistra del modulo identificabile come quella relativa al CONFERENTE con le seguenti informazioni :

- Inserire Data RMA/DDT (ovvero la data di compilazione)
- Numero del DTT (vostra numerazione del documento di accompagnamento)
- Azienda (Ragione sociale della vostra azienda)
- Indirizzo/Città (vostro indirizzo)
- Partita Iva (partita iva della vostra azienda)
- Telefono (vostro riferimento telefonico per ulteriori contatti)
- Codice Cliente (il vostro codice cliente, rilevabile dalle fatture)
- Persona (vostra persona di riferimento per l'assistenza tecnica)

b) Compilare la il corpo centrale del modulo con una riga per ogni UNITA di articolo resituita, sarà possibile indicare una quantità maggiore di 1 solo se l'articolo non riporta matricola e presenta in tutti i casi lo stesso difetto. Tale riga deve contenere:

- Codice articolo (rilevabile dalla fattura di acquisto)
- Descrizione (una succinta indicazione della natura dell'articolo)
- Serial Number (matricola dell'articolo, se disponibile)
- Data fattura (data della fattura di acquisto)
- Numero fattura (numero della fattura di acquisto)
- Quantità (il numero degli articoli , per quanto detto prima tipicamente 1)
- Descrizione del difetto (affermazioni del tipo "NON FUNZIONA", "SI BLOCCA" , "NON COMPATIBILE" o ogni altra affermazione generica che non descrive la natura del difetto sono motivo di rifiuto del prodotto)

c) Timbrare e firmare il documento

9. Servizio DOA

Il servizio DOA (Dead on Arrival) è un servizio che prevede la sostituzione del prodotto qualora questo si presenti NON FUNZIONANTE o MAL FUNZIONANTE appena acquistato. In considerazione di un ragionevole tempo del trasporto per le transazioni che avvengono a mezzo corriere e della successiva verifica del prodotto acquistato tale servizio può essere fornito solo se la richiesta del cliente avviene entro 7 giorni solari dalla data di fatturazione qualora e comunque entro 2 giorni solari dalla data in cui il cliente entra effettivamente in possesso del prodotto.

Il significato della parola DOA (morto all'arrivo) delimita di per sé i casi di applicabilità del servizio, ma ad ulteriore chiarificazione (non esaustiva) si specifica che, effettuando la Soluzioni Informatiche SRL la vendita di colli integri nel sigillo e nella struttura così come chiusi/sigillati dal costruttore, non sono applicabili al DOA i seguenti casi :

- a) Contenuto della confezione/collo difforme da quello descritto dal costruttore
- b) Danneggiamenti fisici del prodotto in presenza di collo/confezione consegnata integra
- c) Parti o accessori assenti dalla confezione
- d) Cattive colorazioni, macchi e/o graffi presenti sul prodotto
- e) Ogni altro problema non direttamente riconducibile ad un malfunzionamento del prodotto

Qualora si verificasse un suddetto o simile caso questo stesso deve essere risolto

DIRETTAMENTE ED UNICAMENTE con il costruttore o il suo centro di assistenza. I prodotti vengono fabbricati dal costruttore e consegnati al rivenditore con scatola integro , per cui, per ogni caso riconducibile ai

punti a),b),c),d),e) il rivenditore deve rifarsi sul costruttore o suo centro di assistenza che è legalmente unico responsabile.

Per tutti i casi accettabili , il servizio DOA può essere richiesto ai banchi oppure immediatamente inviando il modulo RMA/DOA alla mail resi@takefive.it per evitare la decorrenza del termine. Il prodotto può essere poi ritornato unicamente alle nostre sedi operative.

Si precisa che :

- il servizio DOA NON PREVEDE sostituzioni al volo , successivamente alla nostra verifica del "NON FUNZIONAMENTO" si potrà procedere a sostituzione dello stesso con altro nuovo o con emissione nota di credito.
- Non si effettua DOA su un prodotto che stato già oggetto DOA

Ovviamente qualora un prodotto consegnato in DOA non presenti i presupposti di sostituzione dello stesso verrà restituito al cliente con eventuale trasporto a suo carico.

10. Servizio RMA

Il servizio di RMA prevede il ritorno del prodotto non funzionante al nostro centro di assistenza per essere riparato o sostituito o eventualmente rimborsato , lo stesso è così definito :

| | |
|----------------------------|--|
| tipologia di Servizio | Riparazione o Sostituzione del prodotto eventualmente con altro equivalente anche se di marchio diverso |
| durata | 12 mesi per tutti i prodotti con le eccezioni di 24 mesi per i PC Takefive o laddove non diversamente specificato in fattura una durata diversa |
| natura dei difetti coperti | I soli difetti di fabbricazione, sono esclusi difetti dovuti ad incorretto assemblaggio, installazione o utilizzo. |
| modalità | consegna o spedizione presso le nostre sedi operative in porto franco, riconsegna a ns carico |
| Recapiti Assistenza | 0823-453315 ,0823-453316 resi@takefive.it |
| modulistica | nostro modulo RMA/DOA presente su E-Commerce |
| tempi di intervento | in dipendenza delle disponibilità dei Ns fornitori e/o dei centri di assistenza dei brand ma comunque entro i sessanta giorni dall' arrivo in casa del prodotto guasto. |
| mancato reso | laddove Soluzioni Informatiche srl non provveda al reso o alla sostituzione con altro prodotto equivalente è diritto del Cliente richiedere l'emissione di una Nota di Credito per i prodotti non restituiti eseguendo una richiesta a mezzo mail indicando Numero RMA , Prodotto e quantità oggetto del rimborso. Per l'importo di ogni articolo si userà il valore del prodotto COME SE FOSSE NUOVO nel momento in cui deve essere effettuato il reso o alternativamente quello di acquisto nella condizione di migliore favore per la Soluzioni Informatiche srl. |
| Eventuali Ritardi | Nessun danno può essere richiesto a Soluzioni Informatiche s.r.l per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni di prodotti in garanzia |

11. Procedura operativa per l'espletamento del servizio RMA/DOA

Step 1 : Richiesta ed Accettazione RMA/DOA

- La richiesta di RMA/DOA si effettua direttamente ai banchi (o contestualmente alla spedizione della merce) senza dover richiedere autorizzazione e numero al centro di assistenza/supporto di Caserta, presentando il modulo RMA che si trova al link <http://ecommerce.takefive.it/ADWEB/ModuloRMA.xls>.
- Non è più richiesta espressamente la presentazione di un vostro DDT di accompagnamento. Il nostro modulo RMA è stato modificato in modo tale da essere esso stesso un documento di accompagnamento e conferimento delle merci guaste.

Al fine di servirVi meglio, in modo più celere, ed anche di evitare rifiuti ai banchi Vi richiediamo gentilmente di osservare i seguenti punti :

- Compilare il modulo in tutti i suoi campi ed in modo preciso, indicare il codice articolo, matricola, numero fattura, informazioni rilevabili dalle fatture di acquisto.
- Descrivere la natura esatta del difetto evitando frasi del tipo "NON FUNZIONA".
- In caso di guasto dubbio o possibile problema di incompatibilità o di driver o S.O. siete pregati di contattare il supporto tecnico al numero 0823 453315 prima di procedere al reso del prodotto.
- Se possibile compilare il modulo al PC e poi stamparlo in modo da evitare incomprensioni di scrittura

Step 2 : Consegna dei prodotti oggetto di RMA/DOA

Contestualmente alla presentazione del Modulo RMA il cliente deve consegnare la merce difettosa confezionata nel proprio imballo originali ed includere in esso la documentazione, i drivers o altro software ,ogni eventuale accessorio. Per i clienti che non vogliono effettuare RMA ai banchi spedire la merce in PORTO FRANCO con la seguente etichetta :

Soluzioni Informatiche srl c.a.

Ufficio RESI

Motivo della spedizione : Reso Merce guasta

Numero totale di Colli : XX (indicare il numero totale di colli)

Via Cento N.13 – 81020 – San Nicola la Strada (CE)

Step 3 : Restituzione

La riparazione/sostituzione avverrà entro i diversi termini sopra stabiliti per RMA e DOA , in ogni caso il cliente viene notificato della restituzione/nota credito a mezzo mail da parte del centro di assistenza. Successivamente i prodotti resi saranno disponibili ai nostri cash di riferimento per i clienti che frequentano abitualmente effettuano ritiri presso essi, negli altri casi attraverso corriere a nostre spese.

Anomalie nel processo :

- le spedizioni ricevute da Soluzioni informatiche in porto assegnato o provenienti in forma anonima saranno rifiutate
- Qualora poi il prodotto venga accettato “con riserva” ai banchi o qualora successivi controlli alle RMA/DOA formalmente accettate , rivelino casi non confacenti ai pre-requisiti di garanzia , le RMA/DOA saranno ritenute SOSPESE fino alla necessaria regolarizzazione che resta a totale cura e carico del cliente. Il cliente verrà notificato a mezzo email della sospensione e dovrà provvedere alla conformità della singola RMA entro il tempo più breve possibile, il materiale SOSPESE e non regolarizzato dal cliente verrà portato a distruzione presso centro autorizzato dopo sei mesi di giacenza con eventuali costi a carico del cliente.
- Per i prodotti resi che risultino funzionanti sarà addebitata in fattura la cifra di € 30 + IVA a risarcimento della verifica effettuata.

Soluzioni Informatiche srl