

PROCEDURE DI ASSISTENZA PER PRODOTTI HOLENBURG® – HOLENBECKY® – i.DEKT

Strumenti di conta-rileva banconote e conta-dividi monete

1. Riparazioni/Sostituzioni in Garanzia

Il trasporto del reso in garanzia è a carico di ITERNET.

Le modalità di spedizione vengono specificate al punto 3.

Ricevuto il prodotto, qualora la riparazione rientri nei termini di garanzia (difetto di conformità del prodotto) si procederà alla riparazione o alla sostituzione (*nel caso in cui l'Assistenza verifichi che il prodotto non è riparabile*) ed alla successiva rispedizione tramite corriere, senza alcuna spesa aggiuntiva o oneri da parte del cliente.

Tale modalità di assistenza è assoggettata alle seguenti regole da parte del rivenditore:

- Verifica contestuale della difettosità segnalata dal cliente
- Verifica dello stato del prodotto (assenza di danneggiamenti imputabili al cliente e che come tali invalidano la garanzia e di conseguenza la riparazione o sostituzione in garanzia)
- Verifica degli accessori (laddove previsti): alimentatore, down load cable, etc. che devono obbligatoriamente essere restituiti assieme al prodotto.

Il non rispetto delle suddette regole, comporterà la non sostituzione del prodotto pervenuto presso il ns. centro assistenza e la restituzione dello stesso così come pervenuto.

Al contrario, qualora la riparazione non sia coperta da garanzia (**la garanzia decade, indipendentemente dal tempo, in caso di uso improprio o eccessiva usura per uso improprio, rotture per cadute, manomissione da parte di persone non autorizzate, mancata adeguata manutenzione e/o pulizia**), verrà redatto un preventivo che verrà comunicato al cliente via e-mail o via fax con indicato importo e termini di pagamento.

La riparazione verrà eseguita solo dopo formale accettazione scritta da parte del Cliente del relativo preventivo.

2. Riparazioni fuori Garanzia

Il trasporto del reso fuori garanzia resta a cura e spese del cliente che dovrà far pervenire a ITERNET srl, con proprio corriere ed in porto franco, **il prodotto correttamente imballato**.

Ricevuto il prodotto ITERNET provvederà a redarre un preventivo che verrà comunicato al cliente via e-mail o via fax con indicato importo e termini di pagamento.

Nel caso in cui il trasporto del reso non fosse stato effettuato in porto franco, il relativo costo verrà riaddebitato in fattura al costo forfittario di € 15 + iva.

La riparazione verrà eseguita solo dopo formale accettazione scritta da parte del Cliente del relativo preventivo.

N.B. Qualora il preventivo di spesa non venisse accettato dal cliente, il prodotto verrà reso non riparato, previo il pagamento delle spese di check up di laboratorio quantificate in 15€ + iva (oltre all'eventuale trasporto di cui sopra se avvenuto in porto assegnato).

Le spese di check up di laboratorio non verranno addebitate se il cliente opterà per non avere indietro il proprio prodotto non riparato ed incaricherà formalmente per iscritto Iternet allo smaltimento dello stesso per proprio conto.

In questo ultimo caso, qualora il trasporto sia avvenuto in porto assegnato (a carico di Iternet), Iternet provvederà comunque all'emissione di fattura relativa al solo contributo trasporto conteggiato forfaitariamente in € 15.- +iva.

Qualora non si potesse procedere alla riparazione fuori garanzia o quest'ultima non fosse conveniente, il prodotto verrà reso non riparato e verrà addebitato il solo contributo di trasporto se reso effettuato in porto assegnato.

3. Modalità di Spedizione

Di seguito le modalità per la spedizione dei prodotti difettosi, IN GARANZIA, al centro assistenza ITERNET c/o ITERNET s.r.l. Via Stefano Merli, 64/66 29122 Piacenza:

- a) **Confezionare** il prodotto nell'imballo originale se disponibile, diversamente utilizzare un **adeguato imballo che protegga il contenuto.**
- b) Inserire all'interno del pacco copia del modulo Notifica Riparazione o Sostituzione debitamente compilato e completo del numero di autorizzazione ITERNET e copia del documento fiscale di acquisto che dovrà tassativamente riportare, meccanicamente, il numero di matricola.
Se non disponibile il documento fiscale di acquisto del cliente, per i termini di garanzia si farà riferimento alla fattura emessa da ITERNET al Rivenditore.
- c) Il reso dovrà essere sempre accompagnato da regolare DDT con la causale "reso c/riparazione" ed il numero di autorizzazione rilasciata da Iternet.

d) **Richiedere ritiro al ns. corriere BRT Bartolini (il numero telefonico è reperibile su Pagine Bianche o sul sito www.bartolini.it), specificando con precisione:**

- a. Ragione sociale ed indirizzo ove effettuare il ritiro
- b. Orari ritiro
- c. Numero colli da ritirare
- d. Porto assegnato a carico ITERNET s.r.l. cod. cliente 0220445

Per ulteriori informazioni:

- Inviare una e-mail a: assistenza@iternet-securitysystems.com
- Contattare: tel. 0523 609574 dalle ore 14,00 alle ore 18,00

Destinatario riparazioni:

ITERNET s.r.l.
Assistenza Tecnica
Via Stefano Merli, 64/66
29122 PIACENZA

MODULO PER NOTIFICA RIPARAZIONE o SOSTITUZIONE

(da inoltrare via e-mail a assistenza@iternet-securitysystems.com per richiedere autorizzazione di reso, prima di effettuare qualsiasi spedizione)

Data: _____

Cliente / Committente Intestatario Fattura

REFERENTE (Nome e Cognome):
CLIENTE (Nome Azienda):
PUNTO VENDITA / LOCALITA':
AGENTE:

Prodotto

Modello :
Matricola :
Fattura di acquisto : Data:
Difetto segnalato :
<p>Elenco controlli da effettuare (indicare con una X il controllo effettuati)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verifica contestuale della difettosità segnalata dal cliente <input type="checkbox"/> Verifica dello stato del prodotto (assenza di danneggiamenti imputabili al cliente e che come tali invalidano la garanzia e di conseguenza la sostituzione in garanzia) <input type="checkbox"/> Verifica degli accessori (alimentatore etc.) <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin-left: auto; padding: 5px;"> <p><i>Timbro e firma del cliente</i></p> </div>

Come previsto dalla legislazione vigente, ITERNET riconosce ai propri clienti la garanzia commerciale (o del Produttore), della durata di 12 mesi (acquisti effettuati con fattura). Il cliente dà facoltà a ITERNET srl di adempiere all'obbligazione di garanzia eseguendo la riparazione del prodotto, ovvero sostituendo lo stesso con altro dello stesso tipo. In quest'ultimo caso la proprietà del vecchio prodotto oggetto di sostituzione dovrà intendersi trasferita in capo a ITERNET srl ad ogni effetto di legge.

Parte riservata a ITERNET:

Autorizzato da _____

Numero e data Autorizzazione ITERNET

N ° AUTORIZZAZIONE	DATA:
RESO	<input type="checkbox"/> in garanzia <input type="checkbox"/> fuori garanzia
TRASPORTO A CARICO	<input type="checkbox"/> Iternet (porto assegnato) <input type="checkbox"/> mittente (porto franco)