

CONDIZIONI GENERALI SEGNALAZIONE CLIENTE

Le presenti condizioni generali (le “**Condizioni Generali**”) disciplinano le modalità con cui il Cliente può inoltrare richieste di supporto relative a possibili difformità riscontrate su un prodotto o su una specifica fornitura, piuttosto che ad un errato ordine.

Il Cliente può effettuare la segnalazione tramite uno dei seguenti canali:

- Call center al numero: 800 904474:
- Form online disponibile sul sito ufficiale della Società

Nota bene: la richiesta deve obbligatoriamente essere effettuata dal cliente giuridico titolare della fornitura.

Richieste provenienti da soggetti terzi (es. installatori, utilizzatori finali, ecc.) non saranno prese in considerazione ma verranno rimandate al Cliente.

Per la corretta erogazione del supporto, il Cliente garantisce che tutti i dati forniti alla Società siano corretti, precisi e completi e lo stesso si assume la piena responsabilità della veridicità delle informazioni trasmesse.

Le segnalazioni possono riguardare esclusivamente le seguenti casistiche:

- Difettosità
- Materiale mancante
- Materiale danneggiato
- Materiale eccedente
- Mancanza componenti
- Inversione colli
- Colli mancanti
- Riparazioni con addebito
- Reso per errato ordine

Per ulteriori dettagli e condizioni applicabili, si rimanda alle ‘**Condizioni Generali di Vendita**’ disponibili sul sito tecnosystemi.com

In particolare, si richiama il contenuto dei paragrafi **8, 9 e 10 – Resi per errato ordine, Denuncia dei vizi e Garanzia**, che riportiamo integralmente:

8. RESI PER ERRATO ORDINE

1. Salvo diverso accordo scritto, non è consentita la restituzione dei Prodotti acquistati, neppure in caso di errato Ordine.

2. Il Cliente potrà comunque inviare una richiesta di reso in cui dovrà indicare tassativamente il motivo di tale richiesta unitamente al numero di matricola del Prodotto, ove esistente.
3. Il reso, ove autorizzato da Tecnosystemi, verrà effettuato esclusivamente alle seguenti condizioni:
 - le spese di trasporto restano a totale carico del Cliente;
 - per resi di importo superiore ad Euro 100,00 (valore netto reso): addebito per spese di gestione pari al 20% del valore netto del Prodotto reso;
 - per resi di importo pari o inferiore ad Euro 100,00 (valore netto reso): addebito fisso, per spese di gestione, pari ad Euro 30,00;
 - invio di un nuovo Ordine di valore pari a quello netto dei Prodotti da rendere, maggiorato del 50%;
 - i Prodotti vengono accettati solo se integri, imballati con materiale idoneo tale da non danneggiare/rendere inutilizzabile quanto reso;
 - i Prodotti dovranno essere tassativamente accompagnati dal relativo d.d.t. (bolla) con causale “reso”, con specifica indicazione di tutti i riferimenti relativi all’acquisto (numero e data fattura).
4. In ogni caso non saranno accettati resi oltre l’anno solare.

9. DENUNCIA DEI VIZI

1. I Prodotti devono essere verificati, a pena di decadenza, all’atto della ricezione controllandone l’integrità dell’imballo, la quantità e la qualità. L’eventuale contestazione rilevata dovrà essere segnalata al vettore firmando il d.d.t. (bolla) con “riserva di controllo” e indicando altresì il problema riscontrato (es: riserva di controllo per imballo danneggiato; riserva di controllo per imballo manomesso). In caso contrario, il reclamo non potrà essere accettato.
2. Eventuali reclami e non conformità anche quantitative conseguenti alle verifiche sui Prodotti accettati con “riserva di controllo” dovranno essere effettuati entro 8 giorni dal ricevimento degli stessi mediante l’invio dell’apposito modulo in formato elettronico, compilato in tutte le sue parti, a disposizione del Cliente nella sito web del Fornitore. Diversamente, i reclami non potranno essere accettati.
3. Qualora i vizi non siano riconoscibili al momento della ricezione, il termine per la denuncia dei vizi è di 8 giorni dalla relativa scoperta.
4. Il mancato rispetto dei termini di cui ai precedenti paragrafi 9.1, 9.2 e 9.3 comporterà la decadenza dalla garanzia.

10. GARANZIA

1. Tecnosystemi garantisce al Cliente che i Prodotti venduti sono conformi alla normativa UE e privi di difetti nei materiali e/o nella lavorazione per un periodo di 24 mesi dalla data di consegna indicata sul ddt (bolla).
2. La garanzia sui Prodotti opera esclusivamente in relazione a vizi e difetti riconducibili al Fornitore e in nessun caso opererà con riferimento a difetti causati da:
 - trasporto e/o stoccaggio non idoneo;
 - modifica del Prodotto;

- uso negligente o improprio del Prodotto e comunque non conforme a quanto specificato nelle istruzioni e/o manuali d'installazione, uso e manutenzione, laddove previsti;
- mancata osservanza delle specifiche tecniche di Prodotto nell'uso o nella manutenzione;
- riparazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore;
- anomalie causate da e/o connesse a parti assemblate/aggiunte direttamente dal Cliente;
- mancata o non idonea manutenzione;
- quant'altro non riconducibile a vizi originari del materiale o di produzione.

3. Le parti danno atto che, limitatamente ai Prodotti dotati di scheda tecnica, gli stessi non potranno ritenersi difettosi, ove le relative caratteristiche rientrino nella tolleranza +/- 10%, rispetto a quanto ivi indicato.

4. La garanzia non copre parti del Prodotto soggette a particolare usura quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: batterie, cuscinetti dei motori delle barriere d'aria o recuperatori, o-ring di tenuta, filtri di ogni tipo, qualsiasi liquido presente nelle bombolette disponibili all'interno del catalogo Tool Split.

5. La garanzia sui Prodotti venduti è subordinata alla regolare denuncia dei vizi/difetti effettuata dal Cliente secondo quanto indicato ai precedenti paragrafi 9.1, 9.2 e 9.3.

6. Per poter usufruire della garanzia, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore il Prodotto per la sua verifica presso la sede di Tecnosystemi a spese di quest'ultima e/o per mezzo di vettore del cliente.

7. Il Fornitore, qualora riconosca che il Prodotto non è affetto da vizi riconducibili a quest'ultimo ed in tutti i casi elencati alla clausola 10.2), addebiterà al Cliente le spese sostenute per la verifica ed eventuale riparazione del prodotto, previa nota documentale in forma scritta. Inoltre, verrà addebitato l'eventuale trasporto del Prodotto presso la sede di Tecnosystemi se è stato effettuato tramite vettore del Fornitore.

8. Qualora sussistano le condizioni di garanzia, il Fornitore discrezionalmente potrà (i) sostituire o riparare il Prodotto fornito a proprie spese (incluse le spese di trasporto fino alla sede del Cliente); ovvero, in alternativa ii) rimborsare al Cliente il prezzo del Prodotto tramite emissione di apposita nota di credito.

9. La garanzia fornita dal Fornitore sui Prodotti è assorbente e sostitutiva delle garanzie legali per vizi e non conformità ed esclude ogni altra possibile responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente comunque originata dai Prodotti, fatto salvo il caso di dolo o colpa grave, e le eventuali previsioni di legge inderogabili. In ogni caso, la responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente non può superare il valore del prezzo di acquisto del Prodotto che ha dato luogo alla responsabilità del Fornitore.

10. Il Cliente rinuncia espressamente al diritto di regresso di cui all'art. 134 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (Codice del Consumo).

11. Eventuali reclami relativi ad una consegna ovvero ad un Prodotto non esonerano il Cliente dall'obbligo di ritirare la restante quantità di Prodotti prevista dal medesimo Contratto ovvero da ulteriori diversi Contratti.