

Termini e Condizioni per l'espletamento della garanzia

Periodo di Garanzia

Il periodo di garanzia, decorre dalla data riportata nei documenti di accompagnamento della merce sia questa fattura od altri ed è di:

- anni 1 (uno).
- mesi 3 (tre) per i componenti riparati/sostituiti

Modalità per Assistenza

Per fruire dell'assistenza in garanzia il Cliente dovrà:

- conservare la fattura d'acquisto o altro documento di accompagnamento, la cui esibizione potrebbe essere richiesta da SECO,

-richiedere l'autorizzazione alla restituzione del materiale (RMA), sul **sito <http://www.udoo.org/customer-care/open.php>**

SECO potrà decidere di procedere alla riparazione, alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

A propria discrezione SECO potrà restituire l'importo pagato per il prodotto dal cliente, senza interessi.

Nessun danno può essere richiesto a SECO srl per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni.

Per le merci soltanto commercializzate e non prodotte da SECO, il periodo di garanzia riconosciuto è quello che il diretto fornitore riconosce a SECO.

Riparazioni in Garanzia

SECO riconosce la garanzia sul prodotto se perviene in Assistenza entro giorni 30 lavorativi dalla data di assegnazione dell'RMA; dopo tale termine l'RMA non verrà riconosciuto ed il cliente dovrà farsi carico di una nuova richiesta.

Il reso deve includere ogni parte ed accessorio come originalmente venduto. Prodotti che giungono danneggiati, alterati, rotti, o con i marchi/sigilli di garanzia non intatti o la cui difettosità è determinata da un uso improprio e non permesso non verranno considerati in garanzia.

Termini di Esclusione dalla Garanzia

La garanzia non verrà riconosciuta se:

- Il difetto si è presentato dopo il periodo di garanzia riconosciuto,
- I sigilli di garanzia sono stati rimossi, o alterati,
- Il prodotto è stato impropriamente usato, alterato o ha subito modifiche di qualsiasi ordine e grado senza la relativa autorizzazione, o è stato sottoposto ad agenti esterni ambientali non consoni alle caratteristiche dello stesso o è stato sottoposto a qualsiasi altra situazione delle quale SECO non potrà essere ritenuta responsabile e il cui giudizio relativo alla cause dell'esclusione sarà a discrezione e ad insindacabile giudizio della SECO stessa,
- La difettosità sul prodotto è causata da disastri naturali (terremoti, incendi, scariche elettriche naturali-fulmini, alluvioni ecc. ecc...)
- I prodotti e gli accessori sono acquistati da SECO da terzi produttori (Moduli RAM, HDD, FDD, ecc. ecc). Questi sono esclusi dalla garanzia se non entro i termini che SECO ha stabilito con i fornitori stessi.
- I prodotti sono "consumabili" (batterie, fusibili, LCD, LED ecc. ecc) o software.

Riparazione

Prima della spedizione è necessario richiedere a SECO la relativa autorizzazione (RMA). SECO non accetterà nessuna spedizione se non preventivamente autorizzata. L'autorizzazione (RMA) ha validità 30 giorni, per cui il reso deve pervenire presso l'assistenza SECO entro 30 giorni lavorativi dal rilascio dell'RMA. In caso di scadenza, sarà cura del cliente richiedere un nuovo RMA.

Informazioni per la spedizione dei resi

Documenti da allegare alla spedizione:

- a) DDT (bolla di accompagnamento)_per le aziende
- b) Copia del modulo di richiesta di RMA debitamente compilato riportante il numero assegnato e comunicato da SECO
- c) Copia del modulo dell'analisi RMA debitamente compilato riportante il numero assegnato e comunicato da SECO

E' responsabilità del cliente riportare informazioni dettagliate relative ai difetti riscontrati; termini come "non funziona", "guasto" o ogni altra definizione generica che non descriva dettagliatamente le problematiche riscontrate non potranno essere accettati. Se nel reso vengono inclusi degli accessori non funzionanti il cliente dovrà allegare alla spedizione una dettagliata lista che li descriva. SECO non potrà essere ritenuta responsabile degli accessori pervenuti non accompagnati dalla lista stessa.

Le modulistica per la richiesta di RMA e da allegare alla spedizione è disponibile sul sito web <http://www.udoo.org/customer-care/open.php>

Modalità di Spedizione

Il Prodotto da restituire deve essere imballato con materiale originale anti-statico o ESD. SECO si riserva il diritto di non accettare i resi che non vengono imballati con tali requisiti provvedendo all'imputazione dei costi per la restituzione degli stessi non riparati.

La spedizione per il rientro dei resi presso il Servizio Tecnico è a carico del cliente, compresi gli oneri doganali ed altre eventuali tasse. SECO provvederà alla spedizione dei resi riparati se verrà riconosciuta la garanzia sul pezzo.

I rischi relativi alla spedizione ed al trasporto della merce si intendono a carico del cliente.

Indirizzo Spedizione

I resi dovranno essere spediti in Italia all'indirizzo che verrà indicato dal customer@udoo.org.

Costo del Servizio di Assistenza

E' facoltà del cliente richiedere un preventivo per la riparazione dei prodotti che non verranno riconosciuti in garanzia da SECO oppure che presentano i termini di garanzia non validi ma per i quali il cliente vorrebbe procedere alla riparazione.

Tale preventivo verrà trasmesso attraverso fax o mail dopo che il servizio tecnico di SECO avrà valutato il materiale ricevuto.

Servizio di Assistenza a Pagamento

Il Servizio di Assistenza a Pagamento verrà applicato da SECO quando ricorrono le seguenti condizioni:

- I termini di garanzia sono scaduti,
- non è stata rilevata nessuna difettosità sul prodotto non più in garanzia,
- il prodotto è stato reso per una modifica, aggiornamento, o test dopo la scadenza della garanzia,
- il difetto è stato determinato da un uso improprio del prodotto, o a subito alterazioni, modifiche di qualsiasi ordine e grado senza la relativa autorizzazione, o è stato sottoposto ad agenti esterni ambientali non consoni alle caratteristiche dello stesso, o presenta un imballaggio non conforme o è stato sottoposto a qualsiasi altra situazione delle quale SECO non potrà essere ritenuta responsabile le cui cause verranno determinate e stabilite ad insindacabile e discrezionale giudizio di SECO.

Costi a carico del Cliente per riparazioni riconosciute in garanzia da SECO:

- Servizio di riparazione Gratuito + spese di trasporto (da cliente a SECO)

Costi a carico del Cliente per riparazioni riconosciute da SECO fuori garanzia:

- costo tempo di riparazione+ costo del materiale + costo del trasporto (da cliente a SECO/da SECO a cliente).

Costi a carico del cliente per riparazione di merci non prodotte da SECO in garanzia

- Servizio di riparazione Gratuito + spese di trasporto (da cliente a SECO o da cliente a produttore/da SECO a cliente e da SECO a cliente o da produttore a Cliente)

- Costi a carico del cliente per la riparazione di merci fuori garanzia che comunque il Cliente vuol riparare

costo tempo di riparazione+ costo del materiale + costo del trasporto (da cliente a SECO/da SECO a cliente)

- Costi a carico del cliente per la valutazione/analisi tecniche su prodotti che poi non risultano riparabili o comunque riparabili fuori garanzia per le quali il cliente decide di non procedere alla riparazione:

25,00 € orari

Costo orario per le riparazioni: 25,00€

- Tempistiche entro le quali SECO si impegna alla restituzione dei resi:

(1) per un'unica spedizione di un numero minore o uguale a 50 pezzi: 20 giorni lavorativi

(2) per un'unica spedizione di un numero maggiore a 50 pezzi: 30 giorni Lavorativi

(3) per un'unica spedizione di un numero maggiore a 100 pezzi: 40 giorni Lavorativi

I tempi standard sono comunque suscettibili di modifiche in funzione alla disponibilità dei ricambi e dei tempi necessari per l'analisi delle varie problematiche, pertanto non possono essere considerati tassativi.

Per le merci non prodotte da SECO queste verranno inviate al produttore originario per riparazione, per cui le tempistiche di riparazione verranno comunicate al cliente successivamente.

Nessun danno può essere richiesto a SECO srl per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni.

Report tecnico di riparazione

Su richiesta del Cliente SECO provvede gratuitamente alla redazione di un rapporto tecnico relativo alle cause che hanno determinato il problema ed agli interventi che sono stato eseguiti sul prodotto riparato.