



## Norme per la riparazione

### NORME GENERALI DI GARANZIA

Altesys SpA garantisce tutti i prodotti, per difetti dovuti ai materiali ed alle lavorazioni, per un periodo di un anno dalla data d'acquisto, salvo specifiche comunicazioni commerciali.

La garanzia è limitata all'acquirente originale e decade se viene rimossa l'etichetta d'identificazione del prodotto con il codice ed il numero di serie.

La garanzia decade se il prodotto viene installato od utilizzato in modo improprio, oppure modificato o riparato da parti terze non autorizzate.

La responsabilità di Altesys SpA verso questa garanzia è limitata alla riparazione o, a discrezione, alla sostituzione del prodotto.

Altesys SpA non è responsabile per eventuali incidenti o danni conseguenti dovuti all'uso o all'abuso di qualsiasi prodotto di propria produzione.

Per la definizione della corretta durata della garanzia è richiesta la fattura o una qualsiasi prova d'acquisto. Senza questa prova la garanzia decorre dalla data di produzione, riportata sull'etichetta del prodotto.

Per maggiori informazioni sulla Garanzia <http://www.altesys.com/doc/garanzia.pdf>

### COME PROCEDERE IN CASO DI GUASTO

- Cuffie
  - Consultare attentamente il manuale per verificare che siano state seguite tutte le istruzioni suggerite.
  - Chiamare l'Assistenza Clienti Altesys (**Numero Verde: 800 02 03 46**) o aprire un ticket tramite il servizio di Help Desk Online per verificare se, con opportuni chiarimenti, il problema può essere risolto immediatamente.
  - Se il problema sussiste, **NON** sono necessarie autorizzazioni al reso. Rispedire quindi il prodotto, completo di tutti gli accessori, utilizzando l'imballo originale o comunque uno idoneo al trasporto.
  - Inserire all'interno dell'imballo il nome ed il numero di telefono della persona di riferimento, una breve descrizione del problema riscontrato e la copia della prova d'acquisto.



- Indirizzo di spedizione: Altesys SpA – Via Palermo, 2 – 20090 Assago (MI). La spedizione ad Altesys è sempre a carico del mittente.
- Specificare come causale in bolla: RIPARAZIONE. In questo modo l'indirizzamento al Servizio Riparazioni sarà automatico.

• VoIP

- Consultare attentamente il manuale per verificare che siano state seguite tutte le istruzioni suggerite.
- Chiamare l'Assistenza Clienti Altesys (**Numero Verde: 800 02 03 46**) o aprire un ticket tramite il servizio di Help Desk Online per verificare se, con opportuni chiarimenti, il problema può essere risolto immediatamente.
- Se il problema sussiste, sono necessarie autorizzazioni al reso.  
L'assistenza tecnica è in grado di dare autorizzazioni e di rilasciare un numero identificativo della pratica RMA.
- Rispedire quindi il prodotto, completo di tutti gli accessori, utilizzando l'imballo originale o comunque uno idoneo al trasporto.
- Inserire all'interno dell'imballo il nome ed il numero di telefono della persona di riferimento, una breve descrizione del problema riscontrato e la copia della prova d'acquisto.
- Indirizzo di spedizione: Altesys SpA – Via Palermo, 2 – 20090 Assago (MI). La spedizione ad Altesys è sempre a carico del mittente.
- Specificare come causale in bolla: RIPARAZIONE + Numero RMA Altesys + (Eventuale) Numero RMA distributore. In questo modo l'indirizzamento al Servizio Riparazioni sarà automatico.

## **AZIONI ALTESYS AL RICEVIMENTO PRODOTTI**

Viene immediatamente verificata la sussistenza o meno della garanzia. Quest'ultima non è valida, nel caso che il tempo trascorso dall'acquisto superi il periodo garantito oppure in caso di cattivo utilizzo.

### **Prodotti in garanzia**

Senza comunicazione al Cliente, viene immediatamente avviata la riparazione. La spedizione da Altesys è a carico del cliente.

### **Prodotti fuori garanzia**

Viene inviato preventivo scritto per la riparazione. Prima di procedere con ulteriori azioni, Altesys attende l'accettazione o l'eventuale rifiuto da parte del Cliente, che richiederà o meno la restituzione dei prodotti.



In caso di approvazione del preventivo, oltre alla riparazione è previsto, entro i limiti di fattibilità, un aggiornamento all'ultimo livello di revisione, al fine di aggiornare il prodotto a tutte le migliorie rilasciate successivamente all'acquisto. Il costo della spedizione dei prodotti fuori garanzia è sempre a carico del destinatario.

### **Mancata rilevazione di guasti**

Altesys interpella il referente indicato, per comunicare il mancato riscontro di anomalie funzionali e conoscere i problemi riscontrati dal Cliente.

In caso di mancata riparazione, i prodotti sono comunque restituiti con trasporto a carico del destinatario ed addebito di un importo pari al 50% del costo della riparazione, a titolo di contributo per le spese di verifica.

### **TEMPO DI RIPARAZIONE**

Altesys garantisce un tempo di intervento non superiore a sette giorni lavorativi, in cui NON sono inclusi i tempi di spedizione. Il tempo di intervento per i prodotti fuori garanzia, decorre dalla comunicazione dell'approvazione del preventivo.

### **GARANZIA SULLA RIPARAZIONE**

La garanzia della riparazione dei prodotti fuori garanzia è di sei mesi sul pezzo sostituito.