

## DOCUMENTO DI GARANZIA

Ogni prodotto commercializzato da AEM Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A. (di seguito AEM) è garantito da difetti di fabbricazione nel materiale e nella lavorazione, in accordo alle normative vigenti.

I prodotti sono coperti dalla garanzia di legge disciplinata nel presente Documento e dalla normativa di riferimento applicabile, che rimarrà in ogni caso valida ed inderogabile. Vi preghiamo di leggere con attenzione il contenuto del presente Documento e di attenervi alle indicazioni ivi contenute in caso di attivazione della procedura di intervento in garanzia di seguito indicata.

**VERIFICARE CHE L'APPARATO AEM RIENTRI NEI TERMINI DI GARANZIA: DODICI/VENTIQUATTRO MESI DALLA CONSEGNA, PER DIFETTOSITA'/DIFFORMITA' ACCERTABILE.**

In conformità alle previsioni di legge, AEM applica le seguenti forme di garanzia:

**1. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'**, prevista dall'articolo 132 del Codice del Consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206), della durata di 24 MESI dalla consegna del bene. Tale garanzia **spetta ai soli consumatori** (ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, "*le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*") per tutti i prodotti acquistati con normale ricevuta/scontrino fiscale. La relativa assistenza può essere richiesta direttamente ad AEM nel caso in cui questa ricopra anche il ruolo di rivenditore del prodotto. Negli altri casi, ogni specifica richiesta dovrà essere indirizzata direttamente al rivenditore dell'apparato.

Si ha difetto di conformità in presenza di: prodotti difettosi che non funzionano correttamente, non rispondono all'uso dichiarato o al quale quel bene è generalmente destinato o non presentano le stesse caratteristiche pubblicizzate da AEM.

Il consumatore ha diritto alla riparazione o alla sostituzione del bene, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. La sostituzione del bene potrà essere effettuata per mezzo di apparecchi rigenerati. Se sostituzione o riparazione non sono possibili, il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del prodotto, a fronte della restituzione dell'apparato difettoso. La garanzia legale deve essere fatta valere dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto.

**2. GARANZIA PER VIZI**, prevista dall'articolo 1495 del Codice Civile, della durata di 12 MESI a decorrere dalla consegna dell'apparato. Tale garanzia spetta a tutti gli **operatori professionali** dotati di partita iva, (società di persone o di capitali, ditte individuali, imprese artigiane, liberi professionisti ecc.) che acquistano il prodotto per scopi professionali e che acquistano l'apparato con fattura fiscale.

Per "vizi" della cosa venduta si intendono quei difetti che la rendono inidonea all'uso a cui è destinata. L'assistenza può essere richiesta anche in caso di difformità rispetto alle qualità promesse o essenziali all'uso a cui il prodotto è destinato. AEM si riserva la facoltà di esaminare la fondatezza dei reclami e/o richieste presentati dal cliente per vizi e/o difformità del prodotto. Nel caso in cui il reclamo e/o la richiesta presentata si rilevino fondati, AEM provvederà, a discrezione dell'acquirente, alla restituzione parziale o totale della somma pagata per l'apparato, alla correzione della difformità o alla sostituzione del prodotto. In quest'ultimo caso la sostituzione del bene potrà essere effettuata per mezzo di apparecchi rigenerati.

### **3. ESCLUSIONE DELLA GARANZIA**

Le garanzie sopra indicate decadono in caso di: uso improprio, riparazioni effettuate da personale non autorizzato da AEM, incauto maneggio, allacciamenti elettrici errati, manomissioni/smontaggio/modifiche, uso non corretto e non conforme alle indicazioni riportate nella guida rapida d'installazione, uso continuo dopo parziale avaria, uso di accessori impropri e non originali, eccessiva usura, impiego di ricambi non originali, danno da cause esterne, alterazione/modificazione dallo stato originale, corrosione da acqua o altre sostanze liquide.

### **4. MODALITA' DI ESERCIZIO DELLA GARANZIA**

In caso di malfunzionamento e/o guasto dell'apparato il Cliente non dovrà intervenire direttamente su esso, ma dovrà segnalare tempestivamente il guasto e/o il malfunzionamento al Servizio assistenza clienti di AEM, che effettuerà telefonicamente un'indagine tecnica con l'intento di fornire indicazioni per la risoluzione dei problemi di funzionamento; in caso di esito negativo l'acquirente dovrà presentare richiesta di assistenza:

- a) al rivenditore in caso di esercizio della garanzia legale di conformità prevista per i consumatori (ad AEM qualora questa ricopra anche il ruolo di rivenditore del prodotto).
- b) ad AEM, all'indirizzo "supporto@acotel.com" in tutti gli altri casi.

La richiesta dovrà includere il documento d'acquisto con indicazione della data della consegna, i recapiti telefonici e/o e-mail ai quali l'acquirente desidera essere contattato, il numero seriale identificativo del prodotto e, se possibile, la documentazione fotografica che attesti il difetto o il guasto. AEM provvederà, entro un lasso di tempo ragionevole, a riparare o sostituire il prodotto o parte di esso, in seguito ad eventuale ulteriore verifica della sussistenza delle difformità o difetti denunciati oltre che delle condizioni di operatività della presente garanzia.

Laddove a seguito dell'indagine tecnica venga rilevato che il malfunzionamento e/o il guasto del dispositivo sia dipeso da fatto del Cliente, e/o del terzo, e/o da causa di forza maggiore, o non rientri nell'ambito di applicazione delle tipologie di garanzia di cui ai punti 1 e 2 del presente Documento, il Cliente ne sarà prontamente informato con comunicazione scritta inviata a mezzo e-mail o attraverso contatto telefonico.

Qualora, al momento della riparazione, non siano disponibili materiali identici a quelli ritenuti difformi o difettosi, AEM si riserva la facoltà di sostituire tali materiali con altri di pari qualità e valore economico. AEM suggerisce di conservare i documenti fiscali emessi all'atto della vendita all'interno della scatola, per poterli reperire facilmente in caso di necessità, e di conservare gli stessi per i periodi di tempo di seguito indicati. Tali documenti costituiscono idonei elementi per provare la data d'acquisto (e stimare l'effettiva data di consegna qualora non contestuale all'acquisto) e potersi avvalere della garanzia prevista. In seguito ad eventuali sostituzioni del prodotto non è previsto ulteriore prolungamento della garanzia, alla quale si continua ad applicare, come data di inizio, la data di consegna dell'apparato. In caso di riparazione del prodotto, il solo pezzo di ricambio utilizzato beneficerà di un periodo di garanzia di 2 anni a partire dalla riconsegna del bene. Le garanzie previste nei punti 1 e 2 si intendono efficaci in tutto il territorio italiano.

AEM - Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A.