



CONDIZIONI GENERALI PER I RESI

Allegato 1 - Return Material Authorization - rev. 2.3

1. Durata della garanzia

Ai sensi delle leggi vigenti, la garanzia per tutti i prodotti venduti da INFOVI srl è di **12 mesi** dalla data di acquisto.

Fanno eccezione i materiali di consumo e gli articoli di prezzo inferiore a € 20,00 iva esclusa per i quali è prevista garanzia di **90 giorni**; per alcuni prodotti inoltre la garanzia può essere maggiore di quella legale (in tal caso lo segnaleremo chiaramente sulla scheda prodotto).

Per i consumatori privati (quindi con Codice Fiscale indicato in fattura) che acquistano il prodotto per scopi NON legati alla professione, come specificato dal D.lgs. del 02/02/2002 n. 24, è prevista inoltre una **garanzia di 24 mesi** che copre esclusivamente i difetti di conformità del prodotto. Il consumatore ha tempo 2 mesi dalla scoperta del difetto per segnalarcelo.

Per ulteriori informazioni Vi preghiamo di consultare il D.Lgs. del 2 febbraio 2002, n. 24.

2. Modalità per il reso

Il cliente in possesso di un prodotto difettoso e di regolare fattura di acquisto Infovi deve attenersi scrupolosamente a questa procedura:

- effettuare la richiesta RMA online dalla pagina **Status ordini – ordini evasi** (selezionare il codice d'ordine e il prodotto difettoso)
- dopo aver ricevuto l'autorizzazione al rientro con il relativo codice, deve inviare il prodotto a sue spese e responsabilità ad INFOVI SRL – Viale Grappa 4 – 36100 Vicenza. **ATTENZIONE: il numero di RMA deve essere ben visibile all'esterno del pacco.**
- vi invitiamo ad utilizzare l'imballo originale, da inserire a sua volta in un'altra scatola o busta rigida. All'interno del collo, per le Aziende, dovrà essere inserito un Documento di Trasporto (DDT) con causale "reso per riparazione/sostituzione".
- al ricevimento della merce, Infovi srl provvederà alla riparazione o sostituzione del prodotto e lo restituirà al Cliente senza applicare le spese di trasporto.

In parziale deroga al punto b), **se il cliente è un consumatore privato e se la richiesta di RMA viene effettuata entro 10 giorni dalla ricezione del prodotto** per un difetto presente quindi fin dall'origine, anche le spese di trasporto dal Cliente ad Infovi srl saranno a nostro carico; in tal caso il Cliente dovrà spedire il pacco a mezzo corriere espresso TNT Traco (è possibile prenotare il ritiro gratuito telefonando al numero verde 199-803-868) specificando che la spedizione sarà in PORTO ASSEGNATO (paga il destinatario). Le modalità di spedizione sono chiaramente indicate nella e-mail di conferma che verrà inviata dal sistema automatico.

Il prodotto dovrà pervenire a INFOVI srl entro 10 giorni dalla data di approvazione del reso, se il prodotto non sarà rientrato nei nostri magazzini entro tale termine, il numero RMA assegnato non sarà più valido. Sarà comunque possibile inoltrare successivamente una nuova richiesta RMA.

3. Avvertenze

Infovi srl **rifiuterà di ritirare qualsiasi spedizione in arrivo** se si presenterà uno qualunque dei seguenti casi:

- non è presente il numero di RMA all'esterno del pacco
- il rientro è stato autorizzato in porto franco ma la spedizione è stata fatta in porto assegnato
- la spedizione autorizzata in porto assegnato è effettuata con un corriere diverso da TNT Traco.
- la spedizione appare visibilmente danneggiata o imballata non correttamente (Vi consigliamo di assicurare la spedizione contro furti o danneggiamenti presso il corriere che utilizzerete)

4. Tempi di resa

Infovi srl è costantemente attiva per fornire il miglior servizio pre- e post-vendita al Cliente: se possibile, quindi, il prodotto guasto verrà sostituito immediatamente con uno nuovo della stessa marca e modello. Se il prodotto originale non sarà più disponibile, ci riserviamo il diritto di sostituire il prodotto con uno nuovo o ricondizionato avente funzionalità equivalenti o superiori.

Se non ci sarà possibile sostituire il prodotto con uno nuovo, Infovi srl invierà a proprie spese e con la massima celerità lo stesso al centro di assistenza relativo. In nessun caso Infovi srl sarà responsabile per eventuali ritardi nelle riparazioni imputabili al produttore o all'eventuale distributore del prodotto.

5. Spese per ricerca guasti

Le operazioni di riparazione e sostituzione sono assolutamente gratuite per il Cliente (salvo il trasporto verso Infovi srl nei casi indicati al punto 2).

Nel caso in cui dopo i test necessari il difetto segnalato non venisse individuato, Infovi srl restituirà il prodotto al Cliente applicando una commissione di € 25,00+iva quale rimborso spese di trasporto e ricerca guasti, per le quali verrà emessa regolare fattura pagabile in contrassegno al ricevimento del prodotto.

Vi preghiamo pertanto di verificare con attenzione il difetto prima di effettuare la Vostra richiesta di RMA. I nostri operatori sono sempre disponibili telefonicamente o a mezzo e-mail per suggerimenti e informazioni tecniche che spesso possono evitare spiacevoli addebiti e perdite di tempo.

6. Foro competente

Per qualsiasi controversia sarà competente il foro di residenza del consumatore.

INFOVI srl

Viale Grappa 4
36100 Vicenza VI
T +39 0444 966955
T +39 0444 1788000
F +39 0444 1788020

P.I./C.F./R.I. Vicenza:
[IT] 03091720247
REA: 0298195
Cap. Soc. 10.000€ i.v.



DOMANDE FREQUENTI

Return Material Authorization – rev. 2.3

Ho acquistato un prodotto che ora si è rotto, cosa devo fare?

Come spiegato nella pagina precedente, è necessario effettuare la richiesta RMA collegandosi al sito www.infovi.it, inserire nome utente e password e cliccare su Status Ordini. Qui sarà sufficiente cliccare sull'icona RMA a relativa all'ordine con il quale è stato acquistato il prodotto difettoso. Nella pagina successiva, basterà selezionare il prodotto da restituire e descrivere dettagliatamente il difetto.

Entro 48 ore controlleremo lo stato della garanzia e vi autorizzeremo al rientro, inviandovi via e-mail il numero di RMA con il quale siete autorizzati a spedirci il prodotto difettoso.

Come devo imballare il prodotto difettoso? Devo inserire qualcos'altro nel pacco?

E' necessario utilizzare l'imballo originale, da inserire in una scatola o busta adatta al trasporto. All'esterno del pacco va obbligatoriamente scritto in grande il numero RMA che vi abbiamo inviato (potete usare l'etichetta che trovate a pagina seguente), e all'interno del pacco (solo per le aziende) va inserito obbligatoriamente un Documento di Trasporto con causale "reso per riparazione".

Chi paga la spedizione e con che corriere devo spedire?

Se è stata autorizzato un rientro in PORTO ASSEGNATO (controllate nella mail) il trasporto verso Infovi è gratuito: in questo caso dovete telefonare al corriere TNT Traco (numero verde 803-868, oppure richieste dirette da sito www.tnt.it) e chiedere che il corriere venga a ritirare il pacco presso il Vostro domicilio o azienda. Dite al corriere che le spese di trasporto sono da addebitare al destinatario (porto assegnato) e che la spedizione va assicurata per lo stesso valore del prodotto iva esclusa (controllate sulla fattura d'acquisto).

Se invece il rientro è da effettuare in PORTO FRANCO, siete liberi di scegliere la modalità di spedizione preferita. Vi consigliamo di utilizzare una spedizione assicurata o comunque tracciabile (raccomandata, paccocelere postale, corriere). Evitate assolutamente la posta prioritaria: tenete presente che, se non riceviamo il pacco o se è danneggiato, non possiamo ovviamente riparare o sostituire il prodotto.

In tutti i casi, la spedizione di ritorno da Infovi a voi è a nostro carico e verrà effettuata di norma a mezzo corriere espresso TNT Traco.

In quanto tempo riceverò il prodotto riparato?

Se ci sarà possibile (quindi se abbiamo disponibilità di magazzino) provvederemo direttamente alla sostituzione appena avremo testato l'effettivo difetto del prodotto.

Se non abbiamo il prodotto a magazzino o se per un qualsiasi motivo non fosse possibile effettuare la sostituzione, dobbiamo attendere i tempi tecnici per la riparazione (che variano a seconda del produttore).

Vi invitiamo a verificare la sezione "Status Resi" nell'area riservata del nostro sito per avere tutte le informazioni sullo stato della riparazione.

Non sono sicuro che il prodotto sia difettoso, ve lo mando comunque?

Nel caso di dubbio Vi consigliamo di testare il prodotto in maniera approfondita, rivolgendovi per tutte le informazioni al nostro supporto tecnico. Se il prodotto che ci inviate risultasse funzionante, infatti, lo rispediremo con un contrassegno di € 25,00+iva quale rimborso spese di trasporto e ricerca guasti.

INFOVI srl

Viale Grappa 4

36100 Vicenza VI

T +39 0444 966955

T +39 0444 1788000

F +39 0444 1788020

P.I./C.F./R.I. Vicenza:

[IT] 03091720247

REA: 0298195

Cap. Soc. 10.000€ i.v.



Le operazioni di riparazione e sostituzione sono assolutamente gratuite per il Cliente (salvo il trasporto verso Infovi srl nei casi indicati al punto 2).

Nel caso in cui dopo i test necessari il difetto segnalato non venisse individuato, Infovi srl restituirà il prodotto al Cliente applicando una commissione di € 25,00+iva quale rimborso spese di trasporto e ricerca guasti, per le quali verrà emessa regolare fattura pagabile in contrassegno al ricevimento del prodotto.

Vi preghiamo pertanto di verificare con attenzione il difetto prima di effettuare la Vostra richiesta di RMA. I nostri operatori sono sempre disponibili telefonicamente o a mezzo e-mail per suggerimenti e informazioni tecniche che spesso possono evitare spiacevoli addebiti e perdite di tempo.

6. Per qualsiasi controversia sarà competente il foro di residenza del consumatore.

INFOVI srl

Viale Grappa 4
36100 Vicenza VI
T +39 0444 966955
T +39 0444 1788000
F +39 0444 1788020

*P.I./C.F./R.I. Vicenza:
[IT] 03091720247
REA: 0298195
Cap. Soc. 10.000€ i.v.*



DOMANDE FREQUENTI

Return Material Authorization – rev. 2.3

Ho acquistato un prodotto che ora si è rotto, cosa devo fare?

Come spiegato nella pagina precedente, è necessario effettuare la richiesta RMA collegandosi al sito www.infovi.it, inserire nome utente e password e cliccare su Status Ordini. Qui sarà sufficiente cliccare sull'icona RMA a relativa all'ordine con il quale è stato acquistato il prodotto difettoso. Nella pagina successiva, basterà selezionare il prodotto da restituire e descrivere dettagliatamente il difetto.

Entro 48 ore controlleremo lo stato della garanzia e vi autorizzeremo al rientro, inviandovi via e-mail il numero di RMA con il quale siete autorizzati a spedirci il prodotto difettoso.

Come devo imballare il prodotto difettoso? Devo inserire qualcos'altro nel pacco?

E' necessario utilizzare l'imballo originale, da inserire in una scatola o busta adatta al trasporto. All'esterno del pacco va obbligatoriamente scritto in grande il numero RMA che vi abbiamo inviato (potete usare l'etichetta che trovate a pagina seguente), e all'interno del pacco (solo per le aziende) va inserito obbligatoriamente un Documento di Trasporto con causale "reso per riparazione".

Chi paga la spedizione e con che corriere devo spedire?

Se è stata autorizzato un rientro in PORTO ASSEGNATO (controllate nella mail) il trasporto verso Infovi è gratuito: in questo caso dovete telefonare al corriere TNT Traco (numero verde 803-868, oppure richieste dirette da sito www.tnt.it) e chiedere che il corriere venga a ritirare il pacco presso il Vostro domicilio o azienda. Dite al corriere che le spese di trasporto sono da addebitare al destinatario (porto assegnato) e che la spedizione va assicurata per lo stesso valore del prodotto iva esclusa (controllate sulla fattura d'acquisto).

Se invece il rientro è da effettuare in PORTO FRANCO, siete liberi di scegliere la modalità di spedizione preferita. Vi consigliamo di utilizzare una spedizione assicurata o comunque tracciabile (raccomandata, paccocelebre postale, corriere). Evitate assolutamente la posta prioritaria: tenete presente che, se non riceviamo il pacco o se è danneggiato, non possiamo ovviamente riparare o sostituire il prodotto.

In tutti i casi, la spedizione di ritorno da Infovi a voi è a nostro carico e verrà effettuata di norma a mezzo corriere espresso TNT Traco.

In quanto tempo riceverò il prodotto riparato?

Se ci sarà possibile (quindi se abbiamo disponibilità di magazzino) provvederemo direttamente alla sostituzione appena avremo testato l'effettivo difetto del prodotto.

Se non abbiamo il prodotto a magazzino o se per un qualsiasi motivo non fosse possibile effettuare la sostituzione, dobbiamo attendere i tempi tecnici per la riparazione (che variano a seconda del produttore).

Vi invitiamo a verificare la sezione "Status Resi" nell'area riservata del nostro sito per avere tutte le informazioni sullo stato della riparazione.

Non sono sicuro che il prodotto sia difettoso, ve lo mando comunque?

Nel caso di dubbio Vi consigliamo di testare il prodotto in maniera approfondita, rivolgendovi per tutte le informazioni al nostro supporto tecnico. Se il prodotto che ci inviate risultasse funzionante, infatti, lo rispediremo con un contrassegno di € 25,00+iva quale rimborso spese di trasporto e ricerca guasti.

Infovi srl
Viale Pecori Giraldi, 62
36100 Vicenza (VI)
T. +39 0444 966955
F. +39 0444 966954
P.IVA / C.F. 03091720247



BUSINESS
www.infovi.net

COMMERCE
www.infovi.it



Microsoft
CERTIFIED
Partner

Etichetta segnapollo

Potete utilizzare questa etichetta compilando i campi **mittente** e **RMA**,
ed incollandola all'esterno del pacco.

Mittente:

Spett.le

INFOVI srl

Viale Grappa, 4

36100 VICENZA (VI)

Tel. 0444-966.955

RMA num. _____