



Servizi di assistenza nel periodo di garanzia

Aggiornato al 20 Febbraio 2015

Polyservice è il dipartimento servizi di VLV _Tecnologie e comunicazioni S.r.l.

Via Giuseppe Mazzini, 29 – 20032 – Cormano (Mi) Tel . +39(0)266301410

- Nel momento in cui acquistate da noi un apparato, esso è protetto certamente dalla garanzia del fabbricante.
- Le regole sono da loro definite e cambiano sia nella durata della garanzia sia nel come viene espletata tale garanzia.
- **Durata della garanzia**
- *Le apparecchiature di derivazione consumer sono di legge garantite per **24 mesi**, tuttavia se le stesse apparecchiature fossero utilizzate in ambito professionale, tale garanzia viene annullata totalmente o nel migliore dei casi riportata ai 12 mesi.*
- *I prodotti professionali sono in generale garantiti per 12 mesi alle condizioni dettate dal fabbricante.*
- **L'ergogazione della garanzia**
- *In generale, la garanzia vien erogata presso il laboratorio di assistenza convenzionato con il fabbricante del prodotto.*
- *Questo significa che il fabbricante si impegna a riparare il prodotto ma presso il suo centro di servizio che vuole avere l'apparato presso la sua sede, libero da costi di trasporto.*
- Quindi è a carico del cliente provvedere a scollegare l'apparato ad imballarlo ed a spedirlo assicurato al centro di servizio.
- **Tempistiche di riparazione**
- Generalmente non sono previsti tempi certi di riparazione che possono variare in funzione delle disponibilità dei ricambi eventualmente necessari e della disponibilità di personale da parte del centro di assistenza.
- Il reso del prodotto riparato, quando fatto con corriere prevede in molti casi l'addebito di tale costo.

- Per venire incontro alle esigenze dei nostri clienti, mettiamo a loro disposizione il servizio di assistenza on-site anche durante il periodo di garanzia.
- Questo significa che in caso di guasto dell'apparato il cliente dovrà chiamare noi e non il centro di servizio del fabbricante, saremo noi che ci occuperemo di tutto:
 1. Dopo la sua segnalazione, provvederemo a contattarlo per capire di che problema si tratta e daremo suggerimenti per eventualmente risolvere la situazione.
 2. Se il problema necessitasse di intervento usciremo e verificheremo l'apparato e, quando necessario, provvederemo scollegarlo ed a mandarlo noi al centro di servizio per la riparazione.
 3. Tale riparazione sarà effettuata in garanzia dal centro se esistono le prerogative e reso a noi che provvederemo subito dopo a ricollegarlo dal cliente.
 4. Questo è un servizio aggiuntivo a pagamento che concorderemo con il cliente e che può anche comprendere la fornitura di un apparato sostitutivo in attesa che la riparazione venga effettuata.
- Maggiori dettagli contattandoci allo **0266301410** o scrivendo una e-mail a service@polyservice.it