

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA IN GARANZIA

Mod. 112 rev. 2 del Sistema Qualità ISO9002

Allegate alle Condizioni Generali di Vendita

### **Art. 1 Modalità Assistenza Hardware**

1.1 L'Assistenza su tutti i prodotti hardware in garanzia è del tipo CARRY-IN, salvo quando diversamente disposto dal Costruttore. I prodotti devono essere consegnati presso i laboratori da noi indicati e sempre presso i medesimi saranno ritirati, a cura e carico del Cliente. Per l'Assistenza in Garanzia valgono le [Condizioni Generali di Vendita](#)

1.2 Al Verificarsi del guasto il Cliente è tenuto a: Informare telefonicamente INTERSYSTEM descrivendo le anomalie riscontrate e gli eventuali messaggi di errore. Questo primo riscontro permette di risolvere circa il 30% dei supposti guasti con semplici diagnosi telefoniche ed intervento guidato da parte dei tecnici di INTERSYSTEM al CLIENTE.

1.3 Nel caso in cui il guasto permanga:

Compilare in ogni sua parte il [Modulo di Richiesta RMA](#) disponibile sul sito, ed inviarlo via e-mail o fax al numero +39 06 88.64.18.00,

attendere l'invio da parte del Supporto Tecnico del [Modulo Autorizzazione RMA](#) indicante il Numero di RMA e il Laboratorio di Rientro per il prodotto guasto e l'[Etichetta di Spedizione](#),

inviare quindi il materiale presso il Laboratorio in Porto Franco nell'imballo originale o, in assenza di questo, in imballo comunque idoneo e sicuro al trasporto che ne assicuri una protezione non inferiore. Sulla scatola applicare l'Etichetta di Spedizione ed allegare il Modulo di Autorizzazione RMA, debitamente firmato in originale, che varrà come DDT per prodotto in riparazione ai sensi del D.P.R. 472/96 e D.P.R. 696/96.

1.4 Le spedizioni dei materiali devono avvenire in porto franco e la merce viaggia sempre a rischio dell'Acquirente.

### **Art. 2 Condizioni per l'accettazione dei prodotti in RMA**

2.1 Il Materiale deve essere in condizione di Garanzia.

2.2 Il materiale sarà respinto nel caso di ritorno in Imballo non idoneo e/o non accompagnato dal Modulo di Autorizzazione RMA, debitamente firmato in originale.

2.3 Il servizio di Assistenza Tecnica Materiali in Garanzia include la sostituzione o riparazione, ad insindacabile giudizio della INTERSYSTEM, delle parti difettose necessarie per il ripristino delle normali condizioni di funzionamento con parti al più recente livello di revisione, la pulizia o le eventuali lubrificazioni necessarie. Il ripristino del materiale avverrà in un tempo massimo di 15 gg. lavorativi, salvo cause di forza maggiore.

2.4 Il Modulo di Autorizzazione RMA (e quindi l'Autorizzazione Rientro Materiale per Assistenza Tecnica) ha una validità di 10 gg. dalla data di emissione del modulo, entro i quali il materiale deve essere consegnato alla INTERSYSTEM. Trascorsi tali giorni, è necessario richiedere una nuova Autorizzazione.

### **Art. 3 Norme Generali**

3.1 Per il materiale inviato in riparazione e risultante invece funzionante sarà addebitato, con quietanza alla restituzione, un minimo di intervento forfetario netto pari a € 40,00 (quaranta) per ogni prodotto.

3.2 Durante il periodo di Garanzia il numero di interventi è illimitato, ferme restando comunque le norme qui indicate che li regolano.

3.3 Le parti eventualmente sostituite diventano di proprietà dell'INTERSYSTEM.

3.4 L'Assistenza avverrà durante il normale orario di lavoro dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, dal Lunedì al Giovedì ed il Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 esclusi i giorni festivi.

3.5 Le prestazioni richieste al di fuori della normale Assistenza Tecnica dei Materiali in Garanzia quali, a titolo di esempio, Installazioni hardware e/o software, Consulenza, ecc., saranno regolate da Offerte specifiche che, se accettate, daranno luogo a fatturazione immediata da quietanzare all'atto del ritiro e/o dell'esecuzione delle prestazioni richieste.

### **Art. 4 Esclusioni**

4.1 Il servizio di Assistenza Tecnica Materiali in Garanzia è regolato dalle [Condizioni Generali di Vendita Modello 110 rev. 2 del Sistema Qualità ISO9001:2000](#) ed in particolare dall'Art. 7 dai comma 7.1 al comma 7.7 e comunque non comprende:

Riparazioni, Manodopera e Servizi resisi necessari in conseguenza di: danneggiamenti dovuti al trasporto con imballo inadeguato, trascuratezza, cattivo o mancato uso delle apparecchiature, manomissioni, alterazioni di qualsiasi tipo e/o dovute a virus informatici, riparazioni o modifiche nei settaggi hardware e/o software eseguite da personale non INTERSYSTEM, calamità naturali (alluvioni, terremoti...), sommosse, lavori di riverniciatura o rifinitura delle apparecchiature; esecuzione di modifiche; sostituzione di parti di consumo; disinstallazione, installazione, trasferimento delle apparecchiature.

4.2 E' tassativamente escluso l'intervento sui materiali dai quali sia stata rimossa l'etichetta riportante il Codice ISY apposta da INTERSYSTEM sul prodotto. La rimozione dell'etichetta fa decadere automaticamente la garanzia.

4.3 Per i *prodotti garantiti direttamente dalle Case Costruttrici* il Cliente riceverà istruzioni sul laboratorio e/o Centro di Assistenza Autorizzato presso il quale rivolgersi e sulle Modalità e sui documenti da presentare per far valere la garanzia.

### **Art. 5 Obblighi del Cliente**

5.1 L'assistenza di cui al presente Contratto è fornita dalla INTERSYSTEM subordinatamente all'osservanza da parte del Cliente delle seguenti condizioni: utilizzazione di materiali di consumo ed accessori approvati da INTERSYSTEM e/o dal Costruttore; caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente con impianto elettrico a norma, collegamenti LAN appropriati, installazione software corretta), devono corrispondere alle specifiche tecniche del Costruttore delle apparecchiature.

5.2 L'acquirente non potrà far valere giudizialmente il proprio diritto alla garanzia per vizio o difformità, nemmeno in via di eccezione, se non avrà provveduto prima all'integrale pagamento per contanti del prezzo delle apparecchiature.

Letto, confermato e sottoscritto

-----  
(DATA, TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE)