

SISTEMI PER IL RESIDENZIALE

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA FUORI GARANZIA TRAMITE CENTRI ASSISTENZA TECNICA BTICINO (di seguito CAT)

BTicino, nell'ottica di seguire i clienti durante tutta la vita dei propri prodotti, propone un servizio per i prodotti **fuori garanzia** che viene gestito direttamente dai Centri di Assistenza Tecnica autorizzati (di seguito C.A.T.).

1. Tipologie di prodotto assistite fuori garanzia a cura del CAT

- a. Bticino – Videocitofonia, telefonia e videocontrollo, con l'esclusione dei Kit citofonici audio e delle apparecchiature appartenenti al sistema citofonico e videocitofonico analogico;
- b. Bticino - My Home, incluso il nuovo sistema Radio ZigBee®;
- c. Bticino – Sistema TVCC tradizionale (no IP);
- d. Legrand - Antifurto serie Vela;
- e. NuVo – Diffusione sonora WiFi

Gli interventi fuori garanzia vengono regolamentati da listini chiari e di facile interpretazione che permettono al Cliente di avere massima chiarezza circa la tipologia di intervento effettuato e di verificare i costi dell'intervento stesso.

2. Modalità operative

Tutti i Clienti che abbiano riscontrato un guasto ad un prodotto BTicino (vedi punto 1.) hanno la possibilità di contattare il C.A.T. di zona ed ottenere un intervento.

Il nominativo del C.A.T. più vicino può essere richiesto al **numero verde 800.837.035** oppure consultando il sito www.bticino.it, alla sezione "Centri Assistenza Tecnica".

L'intervento sull'impianto può prevedere, a seconda del problema riscontrato:

- la **riparazione** del dispositivo guasto;
- la **permuta** del dispositivo guasto con un prodotto funzionante di valore equivalente a quello guasto, con addebito del relativo costo di riparazione. In tal caso, il prodotto guasto verrà ritirato dal CAT;
- la **sostituzione** del dispositivo guasto con un prodotto nuovo, con addebito del relativo prezzo di listino. In tal caso, il prodotto guasto **non** verrà ritirato dal CAT;

Per quanto concerne riparazioni e permutate, i costi sono regolati da un listino consultabile online sul sito www.bticino.it, alla sezione Centri Assistenza Tecnica.

Per quanto riguarda la sostituzione con un prodotto nuovo (quindi senza ritiro del prodotto guasto), il Cliente BTicino potrà godere di uno sconto del 20% sul **listino corrente**.

Al termine dell'intervento il C.A.T. rilascerà copia firmata della relazione di intervento su modulistica BTicino. Il Cliente dovrà a sua volta firmare il documento per attestazione dell'effettuato intervento, dopo aver verificato la correttezza di tutti i dati e delle informazioni relative all'intervento stesso.

I pezzi riparati e/o sostituiti fuori garanzia usufruiscono dei termini di garanzia previsti dalla vigente legislazione; al Cliente che usufruisce dell'intervento quale consumatore è riconosciuta la garanzia prevista dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e successive modifiche ed integrazioni. I termini di garanzia hanno validità a far data dall'intervento.

Non sono coperti da garanzia gli interventi e/o riparazioni e/o eventuali parti di ricambio che dovessero risultare difettose a causa di:

1. manomissione (l'apertura di un prodotto equivale a manomissione);
2. guasti provocati da incuria e/o imperizia di installazione (montaggio/cablaggio/configurazione, errati, parziali o assenti);
3. scariche elettrostatiche, scariche elettriche condotte/indotte provocate da fulmini o altri fenomeni esterni al prodotto, disturbi elettromagnetici irradiati, fornitura di energia intermittente o non continuativa;
4. difetti o danni provocati da caduta, rottura, infiltrazioni di liquidi o normale deperimento d'uso;
5. riparazioni eseguite da persone non autorizzate;
6. programmazione dispositivi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: telecomandi, combinatori telefonici, centralini etc.);
7. materiale mancante (accessori, configuratori ed apparecchi);
8. impianto non realizzato a Regola d'Arte oppure non in conformità con le prescrizioni del costruttore;

La garanzia vale su tutto il territorio italiano (inclusi Repubblica di San Marino e Città del Vaticano).

Il C.A.T. procederà quindi a fatturare al cliente i costi d'intervento secondo le tariffe massimali sotto riportate.

3. COSTI D'INTERVENTO

Di seguito riportiamo le tariffe massimali applicate dal Centro Assistenza Tecnica per interventi fuori garanzia, a carico del Cliente richiedente l'intervento.

3.1 DIRITTO FISSO DI CHIAMATA

Il diritto fisso di chiamata viene differenziato a seconda della distanza del richiedente dal C.A.T. e dalla tempistica d'intervento scelta, come da sotto riportata tabella

TARIFFAZIONE	DISTANZA COPERTA (A/R)	TEMPI DI INTERVENTO	COSTI DI INTERVENTO
Diritto fisso base	Fino a 100 km	5 gg lavorativi	50,00 € + Iva
Diritto fisso speciale	Superiore a 100 km	5 gg lavorativi	80,00 € + Iva

Il C.A.T. offre comunque la possibilità di avvalersi del “diritto fisso base” anche per distanze superiori ai 100km se il richiedente accetta che l’intervento venga eseguito entro un massimo di 15 giorni lavorativi.

Nel caso il Cliente non si presenti all’appuntamento senza preavviso, il costo dell’uscita sarà a suo carico.

3.2 MANODOPERA

Le ore di mano d’opera verranno addebitate al cliente con un importo massimo di **38€/h** iva esclusa, con un importo minimo, per il singolo intervento, pari a mezz’ora di mano d’opera.

Fermo restando che il cliente è tenuto a garantire l’accesso in sicurezza alle aree oggetto d’intervento, sono esclusi da queste tariffe massimali i costi per ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro di cui al DLgs 81/2008, che sono comunque da intendersi a carico del Cliente richiedente. Detti costi saranno comunicati al cliente preventivamente l’avvio dell’intervento.