

Condizioni Generali di Garanzia Brother

Sommario

Condizioni Generali di Garanzia prodotti Brother.....	pag 1-2
Condizioni Generali di Garanzia sui consumabili Brother.....	pag 3
Garanzia On-Site.....	pag 4-5
Prodotti DOA (Dead On Arrival).....	pag 6

Condizioni Generali di Garanzia prodotti Brother

1) In generale la durata della garanzia dei prodotti Brother è di 12 (dodici) mesi dalla data risultante dal documento, fiscalmente rilevante, che comprovi l'acquisto; qualora l'acquirente sia persona fisica che, nei contratti di vendita di beni di consumo ed altri equiparati, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, verrà applicata la durata di 24 mesi in rispetto della direttiva europea 1999/44/CE che, a tutela dei consumatori, regola il contratto di vendita per i prodotti commercializzati ad uso non professionale.

La garanzia non può prolungarsi per l'inattività del prodotto determinato da una eventuale riparazione.

Particolari condizioni di garanzia migliorative come swap sostitutivi, on-site service, estensioni etc. possono essere applicate in funzione di alcune tipologie di prodotti.

Il venditore è responsabile per i difetti di conformità che si manifestano entro i due anni successivi alla consegna del prodotto nel caso si tratti di consumatore, mentre entro un anno, successivo alla consegna del prodotto, nel caso l'acquirente agisca per scopi legati alla propria attività imprenditoriale o professionale.

Per qualsiasi informazione sull'assistenza tecnica in garanzia e sulle modalità per usufruirne, l'acquirente può chiamare Per qualsiasi informazione sull'assistenza tecnica in garanzia e sulle modalità per usufruirne, l'acquirente può chiamare il Supporto Telefonico Brother oppure accedere all'apposito servizio di supporto presente sul sito www.brother.it

2) Alla richiesta di un intervento di riparazione in garanzia l'acquirente dovrà presentare il documento comprovante l'acquisto del prodotto al fine di individuarne la corretta provenienza.

3) La garanzia copre esclusivamente i difetti del prodotto che ne determinano un cattivo funzionamento. Il prodotto non sarà coperto dalla garanzia nel caso in cui il numero di serie del prodotto risulti abraso, alterato, rimosso o illeggibile. Per garanzia si intende esclusivamente la riparazione o sostituzione gratuita delle componenti riconosciute affette da vizi di progettazione, fabbricazione e costruzione.

4) La garanzia non si applica in caso di danni provocati da incuria, uso o installazione non conformi alle istruzioni fornite, manomissioni del prodotto o del sigillo di garanzia, presente su alcune parti componenti. Inoltre la garanzia non copre:

- il deterioramento del prodotto dovuto a normale usura, i difetti causati da un uso improprio del prodotto (ad es. i difetti causati da oggetti acuminati quali cacciaviti, pinze, punteruoli, coltelli oppure causati da deformazioni, da pressione, da cadute e da urti);

- i danni o difetti causati da un uso negligente e/o imprudente del prodotto, o in contrasto con le istruzioni prescritte dal manuale d'uso di BROTHER;

- i vizi o difetti cagionati da altri eventi al di fuori della sfera di controllo di BROTHER oppure determinati da forza maggiore o caso fortuito (ad es: terremoto, maremoto, trombe d'aria, inondazioni, allagamenti, temporali di forte entità, tumulti, guerra civile, conflitti internazionali);

- i vizi o difetti presunti tali, causati dall'uso o collegamento del prodotto con qualsivoglia prodotto, accessorio, consumabile, software e/o servizio non originale, intendendosi per non originale, qualsiasi prodotto non fabbricato o fornito da BROTHER o da un uso del prodotto diverso da quello per cui il prodotto medesimo è stato realizzato;

- i vizi o difetti causati da un cortocircuito o sovra alimentazione della batteria, dalla rottura o dalla visibile manomissione della batteria o dal fatto che la batteria sia stata utilizzata su apparecchiature diverse da quelle per cui ne era previsto l'utilizzo o con voltaggi diversi da quelli previsti ed indicati da BROTHER;

- i vizi o difetti determinati dall'apertura, modifica o riparazione del prodotto da parte di soggetti diversi dai centri di assistenza tecnica autorizzati ovvero in caso di riparazioni effettuate facendo uso di parti di ricambio non omologate oppure nel caso in cui il numero di serie del prodotto, il codice della data di fabbricazione dell'accessorio siano stati abrasati, cancellati, alterati o risultino parzialmente o totalmente illeggibili;
- i vizi o difetti generati e/o determinati dall'esposizione del prodotto all'acqua oppure a fonti di calore e/o di energia termica, eolica, solare, magnetica (ad es. lunga esposizione a raggi solari, termosifoni, caloriferi, stufe elettriche e/o a gas, forni a microonde, campi elettrostatici e/o elettromagnetici) oppure a fonti di vapore o umidità, oppure difetti determinati dall'utilizzo dello stesso in condizioni ambientali o termiche estreme oppure nel caso di corrosione, di ossidazione, di infiltrazione di sostanze organiche di qualsivoglia natura oppure di cibi o di liquidi nel prodotto oppure di azione di agenti o prodotti chimici (ad es: alcool, detersivi e/o detergenti di qualsivoglia natura e/o tipo);
- i danni del prodotto, in fase di trasporto, derivanti dalla fuoriuscita di inchiostro/toner dalle cartucce non originali o ricaricate o contraffatte in esso installate.

5) Sono escluse dalla garanzia le parti soggette ad usura in seguito all'utilizzo, secondo quanto stabilito nel manuale d'uso BROTHER, quali ad esempio per i prodotti della serie Office come Fax, Stampanti, Multifunzione, Scanner e Etichettatori, i rullini presa carta, i separatori fogli, i gruppi fusori, i gruppi laser; in generale, le parti esterne ed i supporti in plastica fatto salvo per i difetti congeniti. Le batterie sono coperte da garanzia semestrale. Sono inoltre esclusi dalla garanzia i drivers ed i manuali d'uso.

6) Sono altresì escluse dalla garanzia per i prodotti Office le parti di consumo quali la carta, i toner, i tamburi, gli inchiostri, i nastri ed i taglierini e, in generale tutte le eventuali componenti che richiedano di essere sostituite periodicamente nel corso dell'impiego normale del prodotto.

7) Allo scadere del periodo di garanzia o al verificarsi di una delle cause che comportano la decadenza della garanzia stessa, gli interventi di assistenza verranno effettuati con addebito del costo per le parti sostituite e le spese di manodopera secondo le tariffe in vigore il cui prezzo sarà comunicato per mezzo di un preventivo di spesa e si procederà alla riparazione solo su esplicito assenso del Cliente.

8) L'acquirente potrà denunciare, per iscritto a mezzo lettera raccomandata a/r, al venditore l'eventuale difetto entro due mesi dalla scoperta.

9) Nei limiti previsti dalla legge applicabile, BROTHER declina ogni responsabilità per perdite, danni o alterazione di dati, perdita di profitti, perdite causate dall'utilizzo del prodotto o dalla sua funzionalità, perdita di affari, perdite di contratti, perdita di ricavi, perdita di presunti risparmi, perdite per incremento di costi o di spese, o per qualsivoglia perdita o danno indiretto, speciale o consequenziale. Nei limiti previsti dalla legge applicabile, la responsabilità di BROTHER sarà limitata al valore di acquisto del prodotto.

10) Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il Foro di residenza del Cliente.

Condizioni Generali di Garanzia sui consumabili Brother

La procedura di riconoscimento della garanzia sui consumabili si applica a tutti i materiali originali che presentino malfunzionamenti congeniti o non risultino conformi alle caratteristiche dichiarate da Brother. Tale garanzia si intende sia in termini temporali che in cicli vitali del materiale in oggetto.

- Per garanzia temporale si intende il periodo che intercorre tra l'acquisto della macchina, se il consumabile risulta di prima installazione e la fine della garanzia della macchina stessa. Se il consumabile è acquistato come accessorio la garanzia temporale decorrerà di installazione dello stesso per un periodo di 12 mesi e non dovrà comunque oltrepassare i 30 mesi dalla data della sua produzione, riscontrabile dal suo serial number.
- Per ciclo vitale del materiale si intende il dato dichiarato dalle specifiche Brother riguardante la durata in pagine del consumabile. (Tecnologia Laser e ink-jet)

La garanzia sui consumabili non si applica nei seguenti casi:

- Danni provocati da incuria, uso o installazione non conformi alle istruzioni fornite.
- Deterioramento del materiale dovuto a normale usura, i difetti causati da un uso improprio del prodotto (ad es. i difetti causati da oggetti acuminati quali cacciaviti, pinze, punteruoli, coltelli oppure causati da pressione, da cadute e da urti).
- Vizi o difetti determinati dall'apertura, dalla rimozione dei sigilli, modifica o riparazione del materiale.
- Consumabili vuoti o esauriti, rigenerati o ricostruiti.

Prodotti gestiti

La procedura di riconoscimento della garanzia sui consumabili e' applicabile a tutti i materiali Brother presenti nel listino ufficiale acquistati attraverso la rete Brother.

Sono generalmente esclusi da tale procedura materiali fuori produzione o provenienti da altra importazione.

Più specificatamente per consumabili si intendono i seguenti materiali:

- Toner per stampanti laser/Led
- Tamburi per stampanti laser/Led
- Inchiostri per stampati Ink-Jet
- Nastri per macchine per scrivere, etichettatori elettronici, fax a tecnologia termica
- Timbri per macchine stampatrici

Garanzia On-Site

Per i prodotti* che ne usufruiscono, Brother Italia Spa offre gratuitamente, per i primi 12 (dodici) mesi, la formula di garanzia On-site: tali prodotti sono infatti coperti da un servizio di assistenza che verrà erogato direttamente nella sede dell'utente.

Il servizio viene erogato a seguito del completamento della pratica di registrazione seguendo la procedura indicata sul sito www.brother.it.

L'attivazione deve essere contestuale all'acquisto del prodotto.

Il servizio verrà effettuato da Brother o dal Centro di Assistenza autorizzato indicato da Brother, fornendo le parti di ricambio e la manodopera necessarie allo scopo.

Nel corso di validità della presente garanzia, l'acquirente potrà richiedere l'intervento di assistenza, contattando il supporto tecnico di Brother.

Le richieste di intervento vengono evase entro 16 ore lavorative a partire dal giorno successivo la richiesta su tutto il territorio nazionale. Gli interventi sono effettuati esclusivamente tra le ore 9-13 e 14-18 dei giorni feriali, con esclusione del sabato e dei giorni festivi.

Le stime dei tempi di risposta possono variare in base alla distanza e all'accessibilità della località in cui si trova il prodotto.

Le richieste di intervento non daranno luogo ad alcun addebito, salvo che Brother possa accertare che la causa del guasto non dipenda da vizio del prodotto ma, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da errori dell'operatore, incidenti, guasto all'impianto elettrico, errori in sede di programmazione, necessità di sostituzione materiali di consumo e Kit di servizio.

In tali casi verranno addebitati al cliente i costi di manodopera e di materiale previsti dal servizio di assistenza.

A fronte della richiesta di assistenza, il personale di supporto Brother tenterà di risolvere il problema telefonicamente con la fattiva collaborazione dell'acquirente.

Qualora non fosse possibile una soluzione telefonica, sarà programmato un intervento che prevede l'invio di un tecnico presso l'acquirente.

Se la riparazione dovesse risultare tecnicamente impossibile o economicamente svantaggiosa, Brother si riserva la decisione di sostituire il prodotto con uno equipollente o superiore come tipologia. Il prodotto potrà essere ricondizionato o nuovo a discrezione insindacabile di Brother.

Ai fini dell'assistenza richiesta, il Cliente dovrà:

- a) Comunicare i dati del prodotto: modello e matricola.
- b) Rendersi disponibile per una corretta analisi del problema con il personale di supporto Brother.
- c) Predisporre l'accesso al prodotto allo scopo di ispezione e manutenzione dello stesso, ivi inclusi permessi o pass se richiesti.
- d) Mantenere il prodotto installato nel luogo indicato nel contratto, astenendosi dall'effettuare qualsiasi aggiunta, modifica o adattamento senza il previo consenso scritto di Brother.
- e) Utilizzare solo ed esclusivamente materiali di consumo ed accessori originali; sono esclusi dal contratto tutti gli interventi conseguenti da danni causati dall'uso di materiali non certificati dal Brother.

f) Assicurare che adeguate condizioni ambientali e di alimentazione del prodotto siano predisposte e mantenute, in conformità alle specifiche di Brother o delle eventuali variazioni comunicate per iscritto da parte di Brother.

Non rientrano nella garanzia On-site:

- a) Installazione e istruzione del prodotto.
- b) Manutenzioni a livello utente riportate nel manuale di istruzioni.
- d) Sostituzioni di materiali di consumo quali Toner, Tamburi
- e) Sostituzioni di Kit di servizio quali Fusori, Unità Laser qualora siano raggiunti i loro termini di utilizzo.
- f) Danni a carrozzerie.
- g) L'assistenza relativa a problemi derivanti da installazioni di applicativi software e driver.

Brother non si assume responsabilità per qualsiasi danno, diretto o indiretto, che il Cliente dovesse lamentare o subire a causa del mancato funzionamento o della scarsa efficienza del prodotto, conseguente alla mancata osservanza di tutte le prescrizioni ed istruzioni contenute nel libretto istruzioni e concernenti l'uso e la manutenzione del prodotto, fatta eccezione per quanto espressamente indicato nella presente garanzia.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, Brother non risponde dei danni derivanti da mancate opportunità produttive o di profitti, come conseguenza del mancato utilizzo del Prodotto coperto dal Servizio.

* Vedi informazione nella descrizione prodotto sul sito www.brother.it

Prodotti DOA (Dead On Arrival)

Qualora si presuma una condizione DOA del prodotto, contattare il supporto tecnico di Brother per una possibile e immediata soluzione.

La modalità DOA (Dead On Arrival) si applica a tutti i prodotti Brother che presentino, al momento dell'acquisto, malfunzionamenti congeniti o non risultino conformi alle caratteristiche dichiarate da Brother.

La modalità DOA e' applicabile a tutti i prodotti Brother, con l'esclusione dei materiali di consumo, attualmente presenti nel listino ufficiale e acquistati attraverso la rete Brother. Sono generalmente esclusi da tale procedura prodotti fuori produzione o provenienti da altra importazione.

Sono inoltre generalmente esclusi i prodotti venduti con garanzia On-site a meno di evidenti danni da trasporto o la cui condizione presupponga l'impossibilità di riparazione in loco.

La procedura DOA si applica solo ed esclusivamente nel rapporto tra Brother e il Rivenditore/Distributore; pertanto la richiesta di accredito o sostituzione dovrà essere rivolta, nel caso dell'utente finale, al proprio fornitore.

La richiesta DOA deve essere fatta al proprio fornitore entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di acquisto del prodotto da parte dell'utente finale.

Conformità prodotto

Il prodotto riscontrato guasto all'installazione, dovrà risultare in condizioni pari al nuovo ed essere reso completo di tutti gli accessori quali vassoi reggi fogli, manuali, CD-Rom, cavi e consumabili.

Il prodotto dovrà essere riconfezionato e imballato nella sua scatola originale.