

Linee guida del servizio per Europa, Medio Oriente e Africa Bosch Security Systems



BOSCH

Tecnologia per la vita

Sommario

1	Introduzione	4
2	Panoramica degli aspetti salienti del servizio	5
3	Informazioni chiave sugli interventi di riparazione e sostituzione	6
3.1	Imballaggio per la riconsegna del prodotto	7
3.2	Spese di trasporto e spedizione	7
4	Panoramica dei livelli di servizio	8
4.1	Livelli di servizio coperti dai termini della garanzia	8
4.1.1	Sostituzione avanzata (Advanced Exchange New o Advanced Exchange Swap)	8
4.1.2	Sostituzione rapida (Fast Exchange)	8
4.1.3	Sostituzione di dispositivi difettosi al momento della consegna (DOA = Dead On Arrival)	9
4.1.4	Intervento di riparazione (Carry In Repair)	9
4.2	Livelli di servizio non coperti dai termini della garanzia	10
4.2.1	Interventi di riparazione (Carry In repair/Quote - Carry In)	10
4.2.2	Elaborazione da parte di un'organizzazione di vendita nazionale (No RMA Accepted o Refer NSO)	11
5	Periodi di garanzia	12
5.1	Panoramica delle tecnologie di sicurezza	12
5.2	Panoramica delle tecnologie di comunicazione	13
6	Servizi aggiuntivi	14
6.1	Servizio per parti di ricambio	14
6.2	Prodotti rigenerati	14
6.3	Buoni di accredito (Credit Returns)	14
7	Termini e condizioni per gli interventi di riparazione e sostituzione	15
8	Abbreviazioni e traduzioni	17
9	Contatti relativi al servizio post-vendita di Bosch Security Systems	18

1 Introduzione

Il nostro obiettivo consiste nel soddisfare i requisiti dei nostri clienti e partner in modo professionale e collaborativo. Intendiamo contraddistinguerci come partner affidabili anche dopo la vendita.

Siamo in grado di offrire tempi di elaborazione ridotti, tramite procedure chiare e standardizzate. Fondamentalmente, ciò significa che:

- ▶ In genere, la consegna dei dispositivi sostitutivi avviene entro due giorni lavorativi¹
- ▶ Gli interventi di riparazione vengono completati entro cinque giorni lavorativi¹

Per ottenere questi risultati abbiamo bisogno della vostra collaborazione, ad esempio la notifica di una spedizione mediante l'utilizzo del modulo RMA (Return Material Authorization). Un modulo compilato correttamente in tutte le sue parti consente di velocizzare enormemente l'elaborazione, riducendo i tempi di interruzione dell'attività aziendale per il cliente.

Se si necessita del servizio, è possibile utilizzare le presenti Linee guida del servizio come istruzioni operative. Tale documento si applica a tutti i marchi facenti parte dell'unità aziendale Security Systems (Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS e Telex). All'interno del documento, vengono descritte le procedure impiegate e vengono altresì fornite informazioni dettagliate sui diversi livelli di servizio. Nell'ultima pagina, vengono elencati i dettagli di contatto nonché i servizi aggiuntivi. Continuiamo a supportare i nostri prodotti per almeno cinque anni dopo il termine della produzione.

Le procedure descritte riguardano la maggior parte dei passaggi. Le descrizioni delle procedure sono valide in questo formato nella maggior parte dei Paesi in Europa, Medio Oriente e Africa. Possono verificarsi differenze peculiari di un determinato Paese, ad esempio riguardo alla gestione del trasporto, ai periodi di garanzia o al calcolo delle tariffe fisse. I dettagli o i prezzi riportati sulla conferma dell'ordine si applicano in tutti i casi. La descrizione della procedura nell'ambito del livello di servizio presente nel testo riportato di seguito si riferisce alla procedura standard.

Il personale del nostro servizio clienti sarà lieto di rispondere a tutte le vostre domande.

¹ I tempi indicati non sono vincolanti.

2 Panoramica degli aspetti salienti del servizio

Sostituzione avanzata rapida

Per i nostri prodotti di più largo consumo, è prevista una sostituzione avanzata gratuita durante il periodo di garanzia, che consente di ridurre al minimo i tempi di inattività del sistema.

Tempi di ripristino ridotti

Abbiamo ridotto al minimo i nostri tempi di ripristino tramite procedure chiare. Il nostro obiettivo: il cliente riceverà un dispositivo sostitutivo entro due giorni lavorativi² e i dispositivi soggetti a riparazione verranno restituiti dopo cinque giorni lavorativi².

Trasporto gratuito

Il ritiro e la riconsegna dei dispositivi coperti da garanzia sono completamente gratuiti. Per gli interventi di riparazione fuori garanzia, i costi sono compresi nel prezzo dell'intervento. Inoltre, organizziamo il trasporto per il cliente.

Facilità di contatto

Il cliente può inviarci una domanda in qualsiasi momento, tramite e-mail o fax. Inoltre, è possibile contattare il nostro servizio clienti dalle 07.00 alle 18.00 CET.

Servizio per parti di ricambio

Disponiamo di un'ampia gamma di parti di ricambio e di un elevato livello di disponibilità di tali parti. Anche dopo l'interruzione della produzione, le parti di ricambio rimangono generalmente ancora disponibili per ulteriori cinque anni.

Garanzie estese

La quasi totalità dei nostri prodotti viene fornita con una garanzia di tre anni.

² I tempi indicati non sono vincolanti.

3 Informazioni chiave sugli interventi di riparazione e sostituzione

Le presenti Linee guida del servizio si applicano ai dispositivi acquistati direttamente presso Bosch Security Systems o una delle sue società affiliate. Se il dispositivo è stato acquistato presso un rivenditore o un distributore, contattare quest'ultimo in caso di reclami. Prima della restituzione dei prodotti per la riparazione o la sostituzione, è necessario procurarsi un modulo RMA (Return Material Authorization). Ciò assicura la costante tracciabilità del prodotto restituito e la corretta fatturazione, oltre a ridurre al minimo i rischi di errori e ritardi. Per ottenere un modulo per la riparazione (modulo RMA), contattare il nostro servizio clienti (consultare la panoramica all'ultima pagina). È necessario compilare il modulo nel modo più completo possibile. Ai fini dell'individuazione degli interventi in garanzia, è necessario fornire il numero di serie o la "data di produzione" del dispositivo (vedere targhetta). Inoltre, potrebbe essere richiesta una copia della ricevuta di acquisto. Una volta inoltrato il modulo, il cliente riceverà un numero di RMA e una conferma dell'ordine contenente ulteriori informazioni, incluso il livello di servizio pertinente. In caso di mancata ricezione del prodotto entro 30 giorni, ci riserviamo il diritto di annullare la richiesta RMA.

Il ritiro del prodotto difettoso avverrà a nostra cura. Il ritiro potrebbe essere effettuato in giornata. Imballare il prodotto in modo sicuro per il trasporto e verificare che il numero di RMA sia chiaramente visibile sul pacco.

Nota: il livello di servizio viene definito in base al prodotto. Inviare le richieste al nostro servizio clienti. Non vengono effettuate sostituzioni di prodotti realizzati in base alle specifiche del cliente.

3.1 Imballaggio per la riconsegna del prodotto

La protezione dei prodotti, finalizzata ad assicurare un imballaggio e una spedizione corretti, è a cura del cliente. Ci riserviamo il diritto di rifiutare richieste di intervento in garanzia, dovute a danni provocati da mancato rispetto dei requisiti per l'imballaggio riportati di seguito:

- ▶ Tutte le parti devono essere imballate in modo sicuro e spedite in appositi contenitori, per evitare danni meccanici
- ▶ È necessario utilizzare un imballaggio esterno appropriato, per proteggere il contenuto da possibili danni durante il trasporto
- ▶ Applicare sul pacco le etichette di spedizione adesive appositamente fornite, in modo che siano chiaramente visibili

3.2 Spese di trasporto e spedizione

Nell'ambito della garanzia, i costi per il ritiro e la spedizione del dispositivo sono a nostro carico; al di fuori della garanzia, le spese di trasporto sono comprese nel prezzo dell'intervento di riparazione. Organizziamo il trasporto tramite corriere. Desideriamo farvi notare che, in caso di restituzione di dispositivi senza autorizzazione (ossia in mancanza del modulo RMA, Return Material Authorization), non si provvederà al successivo rimborso delle spese di trasporto e/o dei costi sostenuti dal cliente.

In casi del tutto eccezionali, la spedizione potrebbe non avvenire sotto la nostra direzione. In questo caso, il cliente può organizzare direttamente il solo trasporto, previo accordo con il servizio clienti.

In caso di domande relative alle nostre Linee guida del servizio, contattare il servizio clienti.

4 Panoramica dei livelli di servizio

4.1 Livelli di servizio coperti dai termini della garanzia

4.1.1 Sostituzione avanzata (Advanced Exchange New o Advanced Exchange Swap)

I dispositivi forniti nell'ambito del servizio di sostituzione avanzata sono costituiti da prodotti nuovi o completamente revisionati. Dopo la ricezione del dispositivo sostitutivo, restituire il dispositivo difettoso senza accessori entro dieci giorni. Se possibile, utilizzare l'imballaggio del dispositivo sostitutivo.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Advanced Exchange New" o "Advanced Exchange Swap".
3. Provvederemo a inviare al cliente il dispositivo sostitutivo e a organizzare il ritiro del dispositivo presso la sede del cliente.

4.1.2 Sostituzione rapida (Fast Exchange)

In questo caso, immediatamente dopo la ricezione da parte nostra del dispositivo difettoso, forniamo un dispositivo sostitutivo completamente revisionato. Restituire il dispositivo difettoso senza accessori in un imballaggio appropriato.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Fast Exchange".
3. Il ritiro del dispositivo difettoso presso la sede del cliente viene effettuato tramite corriere.
4. Provvederemo a inviare al cliente il dispositivo sostitutivo non appena riceveremo quello difettoso.

4.1.3 Sostituzione di dispositivi difettosi al momento della consegna (DOA = Dead On Arrival)

Se viene rilevato un problema relativo al prodotto durante l'installazione iniziale (entro 30 giorni dal trasferimento del rischio correlato al dispositivo al cliente finale), provvederemo alla fornitura di un nuovo dispositivo, in sostituzione di quello difettoso. Ai fini dell'elaborazione della richiesta di intervento, verrà richiesta una copia della ricevuta di acquisto. Restituire il dispositivo difettoso in tutte le sue parti entro dieci giorni dalla ricezione del dispositivo sostitutivo. Se possibile, utilizzare l'imballaggio del dispositivo sostitutivo.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Advanced Exchange New".
3. Provvederemo a inviare al cliente il dispositivo sostitutivo e a organizzare il ritiro del dispositivo presso la sede del cliente.

4.1.4 Intervento di riparazione (Carry In Repair)

Le spese di trasporto e di riparazione standard per tutti gli interventi in garanzia sono a nostro carico. Per la spedizione, utilizzare un imballaggio appropriato.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Carry In Repair".
3. Il ritiro del dispositivo difettoso presso la sede del cliente viene effettuato tramite corriere.
4. Il dispositivo riparato viene restituito al cliente.

4.2 Livelli di servizio non coperti dai termini della garanzia

4.2.1 Interventi di riparazione (Carry In Repair/Quote - Carry In)

Operiamo una differenziazione tra interventi di riparazione a tariffa fissa e interventi in base alla stima dei costi. Entrambi i prezzi comprendono spese di trasporto, diagnostica, riparazioni, parti di ricambio, eventuali aggiornamenti necessari, eventuale calibrazione, test funzionali, pulizia, relazioni sulla riparazione, controlli della qualità e della sicurezza.

Tutti gli interventi di riparazione sono coperti da una garanzia di 90 giorni di calendario; ciò significa che, se si verifica nuovamente lo stesso problema con il dispositivo riparato entro i primi 90 giorni dalla restituzione al cliente, la riparazione del dispositivo è gratuita.

4.2.1.1 Intervento di riparazione a tariffa fissa (Carry In Repair)

Abbiamo provveduto a definire tariffe fisse per la maggior parte degli interventi di riparazione, di cui siamo in grado di fornire in anticipo il relativo preventivo, in modo da consentire al cliente di conoscere i costi dell'intervento prima del ritiro del dispositivo difettoso da parte nostra.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Carry In Repair" e la tariffa fissa per la riparazione.
3. Restituire la conferma dell'ordine **firmata** tramite e-mail o fax, a conferma dell'accettazione della spesa.
4. Il ritiro del dispositivo difettoso presso la sede del cliente viene effettuato tramite corriere.
5. Il dispositivo riparato viene restituito al cliente.

4.2.1.2 Intervento di riparazione in base alla stima dei costi (Quote - Carry In)

In casi del tutto eccezionali, per pochissimi prodotti specifici e qualora non sia disponibile un costo di riparazione predefinito, il prezzo dell'intervento di riparazione si basa su una stima dei costi per singola voce, calcolata appositamente per il cliente. Nel caso in cui la stima dei costi non venga confermata entro 14 giorni o il cliente rifiuti l'offerta, il dispositivo verrà restituito al cliente con un addebito per gli oneri amministrativi pari a 36 euro per ciascun dispositivo, a copertura dei costi associati all'analisi del difetto e al trasporto.

Gli oneri amministrativi verranno addebitati anche nel caso in cui il cliente scelga di rottamare il dispositivo presso la nostra sede.

Procedura

1. Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) tramite e-mail o fax oppure online.
2. Il cliente riceverà una conferma dell'ordine da parte nostra, con il livello di servizio "Quote - Carry In".
3. Il ritiro del dispositivo difettoso presso la sede del cliente viene effettuato tramite corriere.
4. Il cliente riceve una stima dei costi da parte nostra.
5. Restituire la stima dei costi **firmata** tramite e-mail o fax, a conferma dell'accettazione della spesa.
6. Il dispositivo riparato viene restituito al cliente.

4.2.2 Elaborazione da parte di un'organizzazione di vendita nazionale (No RMA Accepted o Refer NSO)

In alcuni casi eccezionali, potremmo non essere in grado di elaborare direttamente la richiesta del cliente nell'ambito del servizio post-vendita (conferme dell'ordine con il livello di servizio "No RMA Accepted" o "Refer NSO"). Ciò potrebbe accadere per vari motivi, ad es. se il dispositivo è fuori produzione da molto tempo e il tempo di servizio massimo è scaduto oppure se non è possibile effettuare un intervento di riparazione a costi contenuti, in quanto il dispositivo ha un basso valore economico residuo. In tal caso, contattare l'organizzazione di vendita nazionale (NSO, National Sales Organization) di riferimento per l'acquisto di un nuovo prodotto oppure consultare il servizio clienti per ottenere informazioni sui dispositivi revisionati.

Nota: in questo caso, non restituire il dispositivo. In caso contrario, saremo costretti ad addebitare al cliente gli oneri amministrativi e le spese di trasporto.

5 Periodi di garanzia

5.1 Panoramica delle tecnologie di sicurezza

Tipo di prodotto	Garanzia
Video	
Dispositivi per panoramica/ad inclinazione	1 anno
Aegis SuperLED e UFLED	5 anni
Tutti gli altri prodotti	3 anni
Sistemi di allarme anti-intrusione	
Centrali di controllo e prodotti wireless	3 anni
Rilevatori PIR & PIR/Microonde	5 anni
Sistemi per conferenze	3 anni
(eccezioni: 1. La garanzia per le batterie contenute negli impianti di amplificazione o nei ricevitori e nelle cuffie Integrus, nonché nelle schede ID, è di un anno. 2. Non viene fornita alcuna garanzia per le custodie da viaggio per gli espositori a pavimento e i tappi auricolari).	
Sistema di amplificazione elettronica e sistemi di allarme di tipo vocale	
Tutti	3 anni
Sistemi di allarme antincendio	
Tutti	3 anni
Sistemi di gestione e controllo dell'accesso	
Tutti	3 anni

Il periodo di garanzia effettivo decorre dalla data di acquisto del dispositivo da parte del cliente finale.

I periodi e i termini della garanzia contenuti nel presente documento fanno riferimento alle nostre linee guida standard della zona EMEA. Nei singoli Paesi o Stati in cui trovano applicazione normative regolamentari obbligatorie estensive dei termini della garanzia, prevalgono tali normative regolamentari.

5.2 Panoramica delle tecnologie di comunicazione

Tipo di prodotto	Garanzia
DYNACORD	
Sistemi elettronici	3 anni
Altoparlanti non alimentati	5 anni
Altoparlanti alimentati	3 anni
Accessori e hardware per altoparlanti	1 anno
ELECTRO-VOICE	
Amplificatori/elaborazione dei segnali	3 anni
Altoparlanti non alimentati	5 anni
Altoparlanti alimentati	3 anni
Accessori e hardware per altoparlanti	1 anno
Microfoni cablati	3 anni
Microfoni wireless (RE2)	2 anni
Accessori alimentati e microfoni wireless	3 anni
Altoparlanti University Sound	3 anni
RTS	
RTS - Microfoni e accessori per il montaggio	1 anno
RTS - Cuffie per trasmissione e citofono	1 anno
RTS - Citofono cablato Radiocom	3 anni
RTS - Citofono wireless Radiocom	3 anni
RTS - Citofono Matrix e TW	3 anni
TELEX	
Componenti per l'aviazione	1 anno
TELEX - Microfoni cablati	1 anno
TELEX - Cuffie per l'apprendimento	2 anni
TELEX - Spedizione	3 anni
TELEX - Accessori alimentati e microfoni wireless	3 anni
TELEX - Sistema Sound Mate	3 anni
TELEX - Cuffie/Microfoni per l'aviazione	3 anni
TELEX - Cuffie per l'aviazione: Stratus 50 Digital, Stratus 30XT ed Echelon 25XT	5 anni

Il periodo di garanzia effettivo decorre dalla data di acquisto del dispositivo da parte del cliente finale.

I periodi e i termini della garanzia contenuti nel presente documento fanno riferimento alle nostre linee guida standard della zona EMEA. Nei singoli Paesi o Stati in cui trovano applicazione normative regolamentari obbligatorie estensive dei termini della garanzia, prevalgono tali normative regolamentari.

6 Servizi aggiuntivi

6.1 Servizio per parti di ricambio

Offriamo una vasta gamma di parti di ricambio originali Bosch per i nostri prodotti. Anche dopo l'interruzione della produzione, le parti di ricambio rimangono generalmente ancora disponibili per ulteriori cinque anni. Per ulteriori informazioni, contattare il servizio per le parti di ricambio:

E-mail: Spares.STService@de.bosch.com

Tel.: +49 (0) 9421 706 544

Fax: +49 (0) 9421 706 350

6.2 Prodotti rigenerati

Occasionalmente, offriamo prodotti rigenerati in vendita a un prezzo speciale.

Si tratta di articoli già utilizzati, riparati e revisionati.

Per ulteriori informazioni, contattare il servizio clienti:

I prodotti rigenerati sono forniti con una garanzia di un anno.

6.3 Note di credito (Credit Returns)

Per i nuovi articoli prodotti in serie, non utilizzati e lasciati nell'imballaggio originale, offriamo un rimborso o un buono di accredito per un periodo di 90 giorni dalla data di consegna iniziale. Tutti i prodotti restituiti sono soggetti a una tariffa per la ricostituzione delle scorte e devono soddisfare i requisiti di imballaggio per le restituzioni dei prodotti. Prima della restituzione di un dispositivo, inoltrare una richiesta RMA (Return Material Authorization) all'organizzazione di vendita nazionale.

7 Termini e condizioni per gli interventi di riparazione e sostituzione

Informazioni generali

Le seguenti condizioni si applicano a tutte le riparazioni e operazioni preliminari quali ispezioni e stime dei costi. Le richieste di intervento di riparazione in garanzia sono supplementari ai termini della garanzia.

Le sostituzioni o le riparazioni effettuate nel periodo di garanzia saranno gratuite. Se, nell'ambito di un intervento in garanzia, si determina che il danno o il difetto sia il risultato di un errato utilizzo, applicazione non corretta o imballaggio non appropriato, l'intervento non verrà ritenuto idoneo per la garanzia. Tutti i costi già sostenuti e ancora da sostenere saranno addebitati al cliente.

Una volta inoltrata la nota di riparazione, il servizio clienti emetterà un numero di RMA, che avrà validità fino a 30 giorni dalla data di emissione. I numeri di serie, i modelli e il numero di dispositivi inviati devono corrispondere a quanto descritto nella nota di riparazione. Qualsiasi discrepanza può causare tempi di elaborazione più lunghi e/o l'addebito di costi aggiuntivi.

Spedizione, spese di trasporto, imposte e tasse doganali

Sarà cura di Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) organizzare il ritiro e la riconsegna del dispositivo presso la sede del cliente. Il ritiro può essere effettuato nello stesso giorno della consegna. Verificare che il numero di RMA assegnato alla propria pratica dal servizio clienti sia chiaramente visibile sul pacco.

Nell'ambito dell'intervento in garanzia, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) si farà carico dei costi relativi al ritiro e alla riconsegna.

Intervento fuori garanzia, i costi del trasporto verranno inclusi nel costo della riparazione.

In caso di spedizione e di ritiro in un paese al di fuori della UE, qualsiasi imposta o tassa doganale dovuta sarà a carico del cliente.

Imballaggio

Il dispositivo deve essere restituito nel suo imballaggio originale o in un imballaggio alternativo adeguato o migliore di quello originale. In caso di dispositivi sostitutivi, la soluzione ideale consiste nell'utilizzare l'imballaggio del dispositivo sostitutivo. I prodotti devono essere imballati in modo sicuro per il trasporto.

Il dispositivo rispedito al cliente verrà imballato in modo sicuro per il trasporto. Non si garantisce che il dispositivo riconsegnato venga rispedito al cliente nell'imballaggio originale.

Dispositivi sostitutivi

Se è attivo il servizio di sostituzione avanzata (AE, Advanced Exchange), il cliente riceverà un dispositivo sostitutivo prima della ricezione, da parte nostra, del dispositivo difettoso.

In genere, i dispositivi sostitutivi vengono spediti **senza accessori**. Al momento della restituzione, non includere eventuali **accessori** (ad es. telecomandi, cavi, alimentatori esterni, ecc.).

Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) è autorizzata ad addebitare al cliente il valore corrispondente al dispositivo preventivamente sostituito, nei seguenti casi:

1. Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) non riceve il dispositivo difettoso entro **10 giorni** dalla consegna del dispositivo inviato anticipatamente in sostituzione.
2. Il dispositivo difettoso viene restituito in condizioni non conformi a quanto previsto dai termini della garanzia.
3. Il dispositivo restituito non corrisponde a quanto specificato nella richiesta RMA.

Se il dispositivo difettoso viene ricevuto dopo l'addebito del dispositivo inviato anticipatamente in sostituzione da parte nostra, verrà applicata una penale del 10% sul valore della fattura.

Interventi di riparazione non in garanzia

Il cliente riceverà una conferma per il servizio di riparazione contenente una stima dei costi per singola voce o un costo di riparazione predefinito. Ambedue gli importi sono comprensivi di spese di trasporto, diagnostica, pulizia, aggiornamenti necessari, riparazioni, parti di ricambio, calibrazione, test funzionali e relazioni sulla riparazione. Se il cliente accetta i costi di riparazione e desidera che Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) proceda con l'intervento di riparazione, deve inviare conferma sottoscritta via e-mail o tramite fax al servizio clienti. Sulle riparazioni è previsto un periodo di garanzia di 90 giorni.

Al fine di produrre una stima dei costi, è necessario intervenire sul dispositivo. In alcune circostanze determinati interventi non saranno effettuati se non a fronte dell'emissione di un ordine di riparazione. Il cliente non ha diritto di pretendere che il dispositivo sia riportato alle condizioni originali. Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) si impegna comunque a eseguire qualsiasi tentativo in tal senso. L'importo previsto per la riparazione non verrà applicato se il costo della riparazione supera il valore economico residuo del dispositivo.

Addebiti

Nel caso in cui il preventivo sulla riparazione non venga confermato entro 14 giorni o il cliente rifiuti l'offerta, il dispositivo verrà restituito al cliente con un addebito pari a 36 euro per ciascun dispositivo, a copertura dei costi associati alle analisi eseguite e alle spese di trasporto. I costi di gestione verranno addebitati anche nel caso il cliente scelga di rottamare il dispositivo presso la nostra sede.

Responsabilità

Le richieste di intervento per danni dovuti a negligenza e al mancato rispetto delle norme basilari, sono escluse dalla garanzia. In caso il dispositivo subisca danni durante l'intervento di riparazione, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) è autorizzato e obbligato esclusivamente a fornire la sua riparazione in forma gratuita. Se non è possibile eseguire la manutenzione correttiva o se i costi associati superano il valore del dispositivo sostitutivo, Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) potrebbe decidere di sostituire il dispositivo, pagando prezzo di acquisto di un dispositivo equivalente oppure, a propria discrezione, fornire un dispositivo nuovo o sostitutivo. La stessa procedura viene applicata in caso di smarrimento del dispositivo.

Foro competente

Per qualsiasi controversia il foro competente sarà quello di Straubing, in Germania, sia se il cliente è un operatore commerciale, sia se è una persona fisica soggetta alla legge.

8 Abbreviazioni e traduzioni

Alcuni termini sono abbreviati e vengono comunemente utilizzati in inglese a livello mondiale. Nella tabella, viene fornita come guida una traduzione non letterale in italiano.

Termini in inglese	Abbreviazione	Significato in italiano
Europe, Middle East, and Africa	EMEA	Europa, Medio Oriente e Africa
National Sales Organization	NSO	Organizzazione di vendita nazionale
Return Material Authorization	RMA	Autorizzazione al reso del materiale
RMA (Return Material Authorization) form	-	Modulo RMA (Return Material Authorization) (= autorizzazione al reso del materiale)
Service Desk	-	Servizio di assistenza
Service level	-	Livello di servizio
Service Policies	-	Linee guida del servizio

Viene fornita la specifica della denominazione del singolo livello di servizio in inglese come standard globale. Per una migliore comprensione, la tabella riportata di seguito contiene la traduzione in italiano.

Termini in inglese	Abbreviazione	Significato in italiano
Advanced Exchange New	AEN	Sostituzione avanzata (prodotti nuovi)
Advanced Exchange Swap	AES	Sostituzione avanzata (prodotti revisionati)
Carry In Repair	CI	Riparazione presso i centri di assistenza
Credit Return	CR	Reso per accredito
Dead On Arrival	DOA	Non funzionante alla consegna
Fast Exchange	FE	Sostituzione rapida
No RMA Accepted	-	RMA non accettato
Quote - Carry In	QCI	Intervento di riparazione in base alla stima dei costi
Refer NSO	-	Contattare l'organizzazione di vendita nazionale

9 Contatti relativi al servizio post-vendita di Bosch Security Systems

Europa, Medio Oriente e Africa: servizio clienti di Straubing

Servizio di riparazione	
<p>E-mail RMADesk.STService@de.bosch.com</p> <p>Orari di ufficio Dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 18.00 CET</p> <p>Lingue Tedesco, inglese, francese, italiano, olandese, polacco, russo, spagnolo</p>	<p>Tutti i Paesi (tranne Francia, Gran Bretagna e Paesi Bassi) Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p> <p>Francia Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960</p> <p>Gran Bretagna Tel.: 0800 169 0407</p> <p>Paesi Bassi Tel.: 040 257 7281 Fax: 040 257 7282</p>
Servizio per parti di ricambio	
<p>E-mail Spares.STService@de.bosch.com</p> <p>Orari di ufficio Dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 18.00 CET</p> <p>Lingue Tedesco, inglese</p>	<p>Tutti i Paesi Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p>
Indirizzo di contatto	Spedizione e consegna
<p>Bosch Security Systems ASA Customer Service EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Germania</p>	<p>Bosch Security Systems ASA Customer Service EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Germania</p>

Bosch Security Systems

EVI Audio GmbH
Sachsenring 60
94315 Straubing
Germania

© Bosch Security Systems GmbH, 2012
Documento soggetto a errori di stampa, imprecisioni e
modifiche. I nostri Termini e condizioni generali vengono
applicati in combinazione con i termini e condizioni
relativi agli interventi di riparazione e sostituzione.
Per individuare la versione più recente del documento
Linee guida del servizio, consultare il nostro sito Web

Seconda edizione 2012