

GOCLEVER gestione garanzia prodotti (RMA/DOA) - 2

DEFINIZIONE DOA:

La modalità DOA (Dead On Arrival) si applica solo ed esclusivamente nel rapporto tra Goclever ed il Rivenditore; pertanto la richiesta di sostituzione deve essere rivolta, nel caso dell'utente finale, al proprio fornitore, dove ha comprato materialmente il prodotto, sarà poi il rivenditore a seguirne la gestione.

La modalità DOA si applica a tutti i prodotti che presentano, al momento dell'acquisto malfunzionamenti congeniti e non risultano conformi alle caratteristiche dichiarate dal produttore.

La richiesta DOA deve essere eseguita entro e non oltre 7 giorni solari a partire dalla data di acquisto come da scontrino fiscale. Qualora venga superato il termine di 7 giorni solari, il prodotto verrà gestito come normale caso di riparazione. Il prodotto DOA dovrà essere restituito nell'imballo originale e completo di tutti gli accessori, senza alcun segno di usura.

Sono esclusi da tale procedura prodotti fuori produzione o provenienti da altra importazione, oppure oltre i 12 mesi dalla data di distribuzione.

Sono esclusi da tale procedura danni arrecati , rotture fisiche e tutto quanto escluso dalle condizioni di garanzia goclever ; in caso di fuori garanzia sarà emesso preventivo di spesa direttamente al cliente. la mancata accettazione del preventivo non comporta spese di addebito. In questo caso la spedizione di ritorno è a carico del cliente.

Nel Caso di non conformità del prodotti DOA alla procedura autorizzata, il Laboratorio provvederà al ripristino degli stessi per essere poi resi funzionanti come da clausole di garanzia (Non DOA).

Il cliente accetta ad insindacabile giudizio del personale tecnico autorizzato , la certificazione e la verifica di:

- contenuto della scatola originale e la presenza di tutte le sue parti
- presenza delle anomalie o malfunzionamenti dichiarati dall'utente, ossia la presenza di un caso DOA

il prodotto non funzionante sarà sostituito con prodotto modello identico o simile di pari valore economico, oppure gestito con autorizzazione al rimborso (certificato di compensation note). Costi di spedizione di andata e ritorno sono a carico di GOCLEVER.

ECCEZIONI DOA:

- In caso di prodotto funzionante sarà restituito lo stesso senza sostituzione.
- In caso il prodotto necessiti solo di aggiornamento firmware il prodotto sarà aggiornato e restituito al mittente senza sostituzione.
- in caso di prodotto non disponibile a buffer stock, sarà sostituito con prodotto modello identico o simile di pari valore economico, oppure sarà compilata una autorizzazione al rimborso - certificato di compensation note - e sarà Goclever a rimborsare il cliente con nota credito. questo è valido solo per resi da clienti diretti GOCLEVER.

Si ricorda all'utente che il DOA rappresenta una procedura implementata dal Produttore per assicurare alla propria clientela un servizio di assistenza più celere, senza che ciò pregiudichi in alcun modo i diritti del Produttore stesso che potrà, ove necessario ed opportuno ed a suo insindacabile giudizio, attivare la procedura di assistenza standard, senza che questo comporti alcun diritto alla risoluzione del contratto di compravendita, alla riduzione del prezzo e/o

ASSISTENZA DOA GOCLEVER ITALIA

Numero Verde 800-047722

email : goclever@garanzia.pro

FAX 035.313687

Il DOA è gestibile solo ed esclusivamente tramite la centrale GOCLEVER di BERGAMO

all'eventuale risarcimento del danno.

Cosa fare per attivare la procedura:

Il guasto deve essere segnalato al centro assistenza Goclever entro 7 giorni di calendario dalla data di acquisto su scontrino, tramite

1. numero verde **800-047722** (Il servizio è operativo dal Lunedì al Venerdì , dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00),
2. A mezzo fax al numero 035.313687
3. A mezzo e-mail all' indirizzo goclever@garanzia.pro
4. A mezzo richiesta rma(doa) online all'indirizzo www.garanzia.pro/goclever

Il DOA è gestibile solo ed esclusivamente tramite la centrale GOCLEVER di BERGAMO, non è possibile utilizzare i centri di assistenza locali.

A ricevimento della richiesta DOA, il centro assistenza GOCLEVER invierà a mezzo email il numero di autorizzazione RMA (DOA) e successivamente un corriere dallo stesso incaricato che procederà al ritiro del prodotto.

Per completare il reso il cliente deve riconsegnare, oltre ai prodotti, anche:
Documento di Trasporto ddt riportante numero AUTORIZZAZIONE RMA (DOA), documento di acquisto e/o scontrino di vendita. I documenti saranno inseriti all' interno delle scatole di spedizione.

ASSISTENZA DOA GOCLEVER ITALIA

Numero Verde 800-047722

email : goclever@garanzia.pro

FAX 035.313687

Il DOA è gestibile solo ed esclusivamente tramite la centrale GOCLEVER di BERGAMO