BOSCH
Invented for life

Linee guida del servizio

per Europa, Medio Oriente e Africa

Bosch Building Technologies

Sommario

1	**Esclusione di responsabilità**	**4**
2	**Introduzione**	**4**
3	**Informazioni chiave sugli interventi di riparazione e sostituzione**	**5**
3.1	Imballaggio per la riconsegna del prodotto	5
3.2	Spese di trasporto e spedizione	5
4	**Panoramica dei livelli di servizio per riparazioni e sostituzioni**	**6**
4.1	**Livelli di servizio coperti dai termini della garanzia**	6
4.1.1	Sostituzione avanzata (Advanced Exchange New o Advanced Exchange Swap)	6
4.1.2	Fast Exchange	
4.1.3	Sostituzione di dispositivi difettosi al momento della consegna (DOA = Dead On Arrival)	8
4.1.4	Intervento di riparazione (Carry In Repair)	7
4.2	**Livelli di servizio non coperti dai termini della garanzia**	**7**
4.2.1	Interventi di riparazione (Carry In Repair/Quote - Carry In)	7
4.2.1.1	Intervento di riparazione a tariffa fissa (Carry In Repair)	7
4.2.1.2	Intervento di riparazione in base alla stima dei costi (Quote - Carry In)	8
4.2.2	Elaborazione da parte dell'organizzazione di vendita nazionale (No RMA Accepted o Refer NSO)	8
5	**Periodi di garanzia**	**8**
6	**Servizi aggiuntivi**	**9**
6.1	Servizio per parti di ricambio	9
6.2	Prodotti revisionati	9
7	**Abbreviazioni**	**9**
8	**Contatti relativi al servizio post-vendita di Bosch Building Technologies**	**10**

1 Esclusione di responsabilità

Le presenti Linee guida del servizio descrivono le nostre Procedura di servizio e forniscono i dettagli dei differenti servizi e livelli di servizio relativi ai nostri clienti diretti (quale rivenditore e distributore, di seguito indicato come “cliente diretto”). Le Linee guida del servizio sono da considerarsi come un manuale dell‘utente nei casi in cui sia richiesto il servizio. Si applicano a tutti i prodotti dei seguenti marchi di Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS e Telex (di seguito indicati come “prodotto”).

Nota: il presente documento non è valido per i nostri clienti indiretti, quali un utente finale o un consumatore (di seguito indicato come “utente finale”). Gli utenti finali sono tutte quelle parti che hanno acquistato il prodotto per esigenze personali (non per scopi di rivendita) o che hanno acquistato un edificio in cui era stato installato il prodotto. Il prodotto deve fare parte di un‘installazione in cui è stato messo originariamente in funzione.

Gli utenti finali che necessitano di servizi devono contattare il rivenditore o il distributore presso il quale hanno acquistato il prodotto.

Nel caso in cui Bosch Building Technologies fornisca una garanzia del prodotto volontaria agli utenti finali, il periodo di garanzia e i relativi termini e condizioni sono illustrati in una dichiarazione di garanzia del prodotto disponibile all‘indirizzo www.boschsecurity.com/it/it nelle pagine relative ai servizi.

Nessuna garanzia o altra pretesa potrà derivare dalle presenti Linee guida del servizio.

2 Introduzione

Le Linee guida del servizio sono applicate ai prodotti acquistati direttamente presso Bosch Building Technologies o una delle aziende ad essa affiliate (di seguito indicate come “Bosch Building Technologies”). Se il prodotto è stato acquistato presso un rivenditore o un distributore, contattare quest‘ultimo in caso di reclami.

Le Procedura descritte riguardano la maggior parte dei passaggi. Le descrizioni delle Procedura 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 o al calcolo dei prezzi. I dettagli o i prezzi riportati sulla nostra conferma d‘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. Nelle ultime pagine, vengono elencati i dettagli di contatto nonché i servizi aggiuntivi.

3 Informazioni chiave sugli interventi di riparazione e sostituzione

Siamo in grado di offrire tempi di elaborazione ridotti, tramite Procedura chiare e standardizzate.

Per ottenere questi risultati abbiamo bisogno della vostra collaborazione, ad esempio la notifica di una spedizione mediante l'utilizzo del modulo di seguito indicato come "RMA" (Return Material Authorization). Prima della restituzione di un prodotto per la riparazione o la sostituzione, è necessario procurarsi sempre un modulo RMA. Viene in questo modo assicurata la costante tracciabilità del prodotto restituito e la corretta fatturazione e si riducono al minimo i rischi di errori e ritardi. Un modulo RMA compilato correttamente in tutte le sue parti consente di velocizzare enormemente l'elaborazione, riducendo i tempi di interruzione dell'attività aziendale per il cliente. Per ottenere un modulo per la riparazione (modulo RMA), contattare il nostro servizio clienti (consultare la panoramica all'ultima pagina) oppure scaricare il modulo dal nostro sito Internet (www.boschsecurity.com/it/it nella scheda dei servizi).

È necessario compilare il modulo RMA nel modo più completo possibile. È essenziale fornire il numero di serie o la „data di produzione" del prodotto (vedere targhetta).

Inoltre, potrebbe essere richiesta una copia della ricevuta di acquisto. Una volta inoltrato il modulo RMA, il cliente riceverà un numero di RMA e una conferma d'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 avverrà a nostra cura. Imballare il prodotto in modo sicuro per il trasporto e verificare che il numero di RMA sia chiaramente visibile sull'imballaggio. Chiamare quindi il corriere per concordare la data e l'ora del ritiro.

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 corretta, 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 prodotto sono a nostro carico nella maggior parte dei Paesi in Europa, Medio Oriente e Africa; possono sussistere eccezioni per Paesi specifici. Per gli interventi fuori garanzia, i costi del trasporto verranno inclusi nel costo della riparazione. Organizzeremo il trasporto tramite corriere. Il cliente dovrà quindi chiamare il corriere per concordare la data e l'ora del ritiro. Ricordare che in caso di restituzione di un prodotto in assenza di modulo RMA, 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.

4 Panoramica dei livelli di servizio per riparazioni e sostituzioni

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 prodotto sostitutivo, restituire il prodotto difettoso senza accessori entro dieci giorni. Se possibile, utilizzare l‘imballaggio del prodotto sostitutivo.

PROCEDURA	
1.	Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA 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 prodotto sostitutivo e a organizzare il ritiro di quello difettoso presso la sede del cliente.

4.1.2 Fast Exchange

In questo caso, immediatamente dopo la ricezione da parte nostra del prodotto difettoso, ne forniremo uno sostitutivo completamente revisionato. Si prega di restituire il prodotto difettoso senza accessori in un imballaggio appropriato.

PROCEDURA	
1.	Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA 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 prodotto difettoso presso la sede del cliente verrà effettuato tramite corriere.
4.	Provvederemo a inviare al cliente il prodotto sostitutivo non appena riceveremo quello difettoso.

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

Per gli articoli standard (categoria articolo A e B): se viene rilevato un problema relativo al prodotto durante l‘installazione iniziale (entro 30 giorni dal trasferimento del rischio al cliente finale), provvederemo alla fornitura di un nuovo prodotto, in sostituzione di quello difettoso. Nel caso il tipo di prodotto non sia più in produzione al momento dell‘intervento in garanzia, ci si riserva il diritto di sostituire il prodotto difettoso con uno simile (dimensione, aspetto, colore e/o dati tecnici differenti). Ai fini dell‘elaborazione della richiesta di intervento, verrà richiesta una copia della ricevuta di acquisto.

Per i prodotti realizzati o progettati su misura (categoria articolo C e D): ci si riserva il diritto di trattare i prodotti difettosi come Carry-In durante l‘installazione iniziale.

Si prega di restituire il prodotto difettoso in tutte le sue parti entro dieci giorni dalla ricezione del prodotto sostitutivo. Se possibile, utilizzare l‘imballaggio del prodotto sostitutivo.

PROCEDURA	
1.	Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA tramite e-mail o fax oppure online.
2.	Il cliente riceverà una conferma d‘ordine da parte nostra, con il livello di servizio „Advanced Exchange New“.
3.	Provvederemo a inviare al cliente il prodotto sostitutivo e a organizzare il ritiro di quello difettoso 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 tramite e-mail o fax oppure online.
2.	Il cliente riceverà una conferma d'ordine da parte nostra, con il livello di servizio „Carry In Repair".
3.	Il ritiro del prodotto difettoso presso la sede del cliente verrà effettuato tramite corriere.
4.	Il prodotto riparato verrà 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.

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 prodotto difettoso da parte nostra.

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

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

In casi eccezionali, se non è disponibile un prezzo a tariffa fissa, 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 dalla ricezione o il cliente rifiuti l'offerta, il prodotto verrà restituito al cliente con un addebito per gli oneri amministrativi come indicato nel listino prezzi degli interventi di riparazione per ciascun prodotto, 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 prodotto presso la nostra sede.

PROCEDURA	
1.	Contattare il nostro servizio clienti per inoltrare una richiesta RMA tramite e-mail o fax oppure online.
2.	Il cliente riceverà una conferma d'ordine da parte nostra, con il livello di servizio „Quote - Carry In".
3.	Il ritiro del prodotto difettoso presso la sede del cliente verrà effettuato tramite corriere.
4.	Il cliente riceverà una stima dei costi da parte nostra.
5.	Il cliente restituirà la stima dei costi firmata tramite e-mail o fax, a conferma dell'accettazione della spesa.
6.	Il prodotto riparato verrà restituito al cliente.

4.2.2 Elaborazione da parte del'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 d'ordine con il livello di servizio „No RMA Accepted" o „Refer NSO"). Questo potrebbe accadere per vari motivi, ad es. se il prodotto 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 prodotto 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 prodotti revisionati.

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

5 Garanzia del prodotto

Nel caso in cui Bosch Building Technologies fornisca una garanzia del prodotto volontaria all'utente finale (di seguito indicata come "Garanzia del prodotto", i termini, le condizioni e i periodi sono indicati in un documento separato la "Dichiarazione di garanzia del prodotto". Gli utenti finali dovranno inviare la propria richiesta attraverso un cliente diretto. Il requisito per l'accettazione degli interventi in garanzia è l'invio dell'atto di vendita originale completo del corretto numero di serie a Bosch Building Technologies.

La garanzia del prodotto è concessa solo all'utente finale e non è valida per il cliente diretto o altri distributori; aziende installatrici o acquirenti successivi che utilizzano il prodotto in una seconda e differente installazione. Il nostro cliente diretto può inviare richieste per conto di un utente finale.

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.

6.2 Prodotti revisionati
Occasionalmente, offriamo prodotti revisionati in vendita a un prezzo speciale. Si tratta di articoli già utilizzati, riparati e revisionati.

Per ulteriori informazioni, contattare il servizio clienti.
I prodotti revisionati verranno forniti con una garanzia di un anno.

7 Abbreviazioni

Le abbreviazioni sono utilizzate comunemente per alcuni termini:

ABBREVIAZIONE	TERMINE IN INGLESE
EMEA	Europe, Middle East, and Africa
NSO	National Sales Organization
RMA	Return Material Authorization

Le seguenti abbreviazioni sono inoltre utilizzate per alcuni livelli di servizio:

ABBREVIAZIONE	TERMINE IN INGLESE
AEN	Advanced Exchange New
AES	Advanced Exchange Swap
CI	Carry In Repair
DOA	Dead On Arrival
FE	Fast Exchange
QCI	Quote - Carry In

Contatti relativi al servizio post-vendita di Bosch Building Technologies

Europa, Medio Oriente e Africa: servizio clienti di Straubing

SERVIZIO DI RIPARAZIONE	
E-mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com **Orari di ufficio:** dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 18.00 CET **Lingue:** tedesco, inglese, francese, italiano, olandese, polacco, russo, spagnolo	**Tutti i Paesi** Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350 **Austria, Belgio, Germania, Italia, Spagna, Svizzera, Sudafrica (numero verde)** Tel.: 00800 21706 566 **Francia (numero verde)** Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960 **Gran Bretagna (numero verde)** Tel.: 0800 169 0407 **Paesi Bassi (numero verde)** Tel.: 0800 38 000 38

SERVIZIO PER PARTI DI RICAMBIO	
E-mail: Spares.BTService@de.bosch.com **Orari di ufficio:** dal lunedì al venerdì, dalle 07.00 alle 18.00 CET **Lingue:** tedesco, inglese	**Tutti i Paesi** Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350

INDIRIZZO DI CONTATTO, SPEDIZIONE E CONSEGNA
EVI Audio GmbH After-Sales-Service Sachsenring 60 94315 Straubing Germania

© Bosch Building Technologies, 2021
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.

boschsecurity.com