

Condizioni generali BenQ Europe relative alla garanzia per il cliente finale

Il presente documento serve come orientamento per i periodi e i servizi relativi alla garanzia di produzione fornita da BenQ Europe - "BenQ" - con riserva di modifiche.

La garanzia di produzione è un supplemento ai vostri diritti contrattuali nei confronti del soggetto fornitore ("Rivenditore") per i prodotti BenQ Electronic ("Prodotti") verso i clienti finali ("Voi") e a qualsiasi vostro diritto legale nei confronti di BenQ o di qualsiasi altro soggetto. Tali diritti variano da Paese a Paese e non sono pregiudicati in alcun modo dalla presente garanzia.

La garanzia di BenQ è soggetta ai termini e alle condizioni riportate in seguito e vale per i prodotti acquistati dal rivenditore autorizzato da BenQ senza difetti materiali e di costruzione con il normale utilizzo del consumatore durante il periodo di garanzia. Se il prodotto si danneggia durante il periodo di garanzia, BenQ provvederà a propria discrezione alla riparazione o alla sostituzione del prodotto.

La garanzia viene invalidata se il difetto è causato (per qualsiasi motivo) dall'utilizzo errato, dalla negligenza e manomissione o dalla riparazione/installazione errata. Ciò può accadere anche se qualsiasi soggetto non autorizzato esegue delle modifiche e/o riparazioni. Leggere il manuale utente per ulteriori informazioni relative all'utilizzo corretto dei nostri prodotti.

Il periodo di garanzia per i prodotti BenQ decorre dalla data di acquisto dal primo cliente. La garanzia è trasferibile solamente tra clienti finali e deve essere accompagnata dalla prima prova di acquisto originale che riporta il numero di serie dell'unità. Se la vostra prova di acquisto non riporta alcun numero di serie valido, è necessario mettersi in contatto con il BenQ Team per ulteriore assistenza.

BenQ potrebbe estendere o limitare il periodo di garanzia di produzione nonché i termini di servizio dei prodotti non ancora entrati nella filiera di vendita. Ciò viene verificato mediante il numero di serie del prodotto e viene correlato alla prova di acquisto.

BenQ potrebbe estendere o limitare il periodo di garanzia di produzione nonché i termini di servizio dei prodotti non ancora entrati nella filiera di vendita. Ciò viene verificato mediante il numero di serie del prodotto e viene correlato alla prova di acquisto.

Acronimi ed espressioni:

DOA - dead on arrival (consegna con problemi) - qualora i nuovi prodotti acquistati diventassero difettosi nell'arco del periodo legale DOA (varia da Paese a Paese), BenQ fornirà un'unità sostitutiva nuova ai termini di servizio applicabili.

POP - Proof of purchase (prova di acquisto) - BenQ accetterà solamente una fattura valida come prova di acquisto.

CID - Customer induced damage (danno provocato dal cliente) - difetto causato da uso improprio, negligenza e manomissione o riparazione / installazione non corretta. Ciò può accadere anche se qualsiasi soggetto non autorizzato esegue delle modifiche e/o riparazioni.

Numero RMA - Sigla per returned merchandise authorization number (numero di autorizzazione di reso merce - un codice alfanumerico utilizzato da BenQ che indica un utente che è stato autorizzato dal BenQ Team per la restituzione di un prodotto al produttore per la sua riparazione o la sostituzione. Un numero RMA è simile a un numero di rintracciamento che identifica una transazione, ed entrambe le parti possono ottenere informazioni sull'avanzamento della transazione attraverso il numero RMA. È necessario restituire il prodotto a BenQ o a un fornitore di servizi autorizzato da BenQ.

Procedura

Se il vostro prodotto diventa difettoso durante il periodo di garanzia, avete diritto al termine di servizio specifico messo in atto da BenQ per il prodotto acquistato.

1. Per l'applicazione del servizio di garanzia è necessario compilare on-line il nostro modulo web e fornire tutte le informazioni necessarie relative al prodotto, al difetto e le vostre informazioni di contatto. Ciò è possibile sul sito web www.benq.eu oppure sul sito web di BenQ specifico per il vostro Paese.

2. Verrete contattati da un team di assistenza tecnica ("BenQ Team") attraverso un messaggio di posta elettronica. Il BenQ Team tenterà di guidarvi attraverso i passaggi per la risoluzione dei problemi oppure confermerà il difetto.

3. Non appena il difetto viene confermato dall'agente incaricato per la vostra pratica, viene immediatamente emesso un numero RMA per il vostro prodotto.
4. È necessario restituire il prodotto a BenQ o a un fornitore di servizi autorizzato da BenQ.

Nel caso in cui il vostro prodotto venga consegnato con un difetto fisico, siete pregati di tenere le seguenti informazioni a portata di mano.

Ciò agevolerà la nostra comprensione del danno occorso durante il trasporto oppure prima di esso.

1. Informare tramite Internet il prima possibile BenQ oppure il rivenditore
2. Scattare le fotografie:
 - a. del materiale di imballaggio (interno ed esterno)
 - b. del danno fisico
3. Tenere la fattura e la bolla di consegna a portata di mano
4. Non utilizzare il prodotto, poiché potrebbero essere valutate le ore di utilizzo.

Elementi non coperti da garanzia

La presente garanzia copre solamente difetti nei componenti e nella lavorazione del prodotto. La presente garanzia non copre i seguenti casi:

1. La presente garanzia limitata non si estende a prodotti BenQ non acquistati presso BenQ oppure un rivenditore autorizzato da BenQ;
2. La manutenzione periodica e le riparazioni o le sostituzioni dei componenti a causa della regolare usura;
3. I costi di trasporto e i rischi associati ai tragitti di deposito e recupero del prodotto presso il cliente finale;
4. qualsiasi adattamento del prodotto reso necessario per renderlo adatto agli standard tecnici e di sicurezza validi in un Paese diverso da quello, per il quale il prodotto era stato originariamente sviluppato e confezionato;
5. il danno o i difetti nel prodotto risultanti da:
 - a) uso o installazione impropri del prodotto (utilizzo non conforme a quello previsto per il prodotto, installazione o utilizzo non conforme alle istruzioni di BenQ oppure degli standard tecnici o di sicurezza in vigore nei Paesi di utilizzo del prodotto, ecc.);

b) manutenzione del prodotto non conforme alle istruzioni di BenQ o negligenza nella manutenzione del prodotto;

c) utilizzo di componenti non fabbricati o rivenduti da BenQ;

d) manipolazione impropria o abuso del prodotto (manovra errata, cadute, colpi, ecc.) oppure un ambiente non indicato (ventilazione ridotta, vibrazioni, esposizione all'umidità, calore eccessivo, contatto con sabbia o qualsiasi altra sostanza, alimentazione elettrica inadeguata, ecc.);

e) utilizzo del prodotto con prodotti (hardware e software), accessori o dispositivi non compatibili o difettosi;

f) qualsiasi adattamento del prodotto reso necessario per l'adattamento agli standard tecnici e di sicurezza validi in un Paese diverso da quello, per il quale il prodotto era stato originariamente sviluppato e confezionato;

g) modifica o riparazione del prodotto eseguita da un soggetto non autorizzato da BenQ;

h) casi di forza maggiore, disastri (incendio, inondazione, ecc.), fulmini, ecc.;

i) software, compresi i suoi aggiornamenti diversi da quelli forniti, sviluppati o autorizzati dal fornitore;

j) i dispositivi mobili con targhetta di identificazione (IMEI) danneggiata, distrutta, totalmente o parzialmente rimossa oppure non corrispondente al dispositivo;

(h) danneggiamento per forza maggiore, compresi fulmini, inondazioni, intemperie, terremoti o altri disastri o fenomeni naturali.

AD ECCEZIONE DELLE GARANZIE E CONDIZIONI COME DA DESCRIZIONE NEL PRESENTE DOCUMENTO, BENQ ESCLUDE TUTTE LE ALTRE GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE O STATUARIE, COMPRESSE, MA NON LIMITATE AD ESSE, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO. QUALSIASI GARANZIA NON PRESCRITTA DALLA LEGGE APPLICABILE È LIMITATA AI TERMINI DELLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA. IN NESSUNA CIRCOSTANZA BENQ SARÀ RITENUTA RESPONSABILE PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI E SPECIALI, COMPRESI, MA NON LIMITATI AD ESSI, LA PERDITA DI ATTIVITÀ COMMERCIALE, DI PROFITTI, DATI O DI UTILIZZO IN UN'AZIONE CONTRATTUALE O DI GIUDIZIO O SULLA BASE DI UNA GARANZIA, LA QUALE RISULTA DA OPPURE È CONNESSA CON L'UTILIZZO, LE PRESTAZIONI O LA MANUTENZIONE DI UN PRODOTTO BENQ, PERSINO SE BENQ È STATA INFORMATA SULLA POSSIBILE OCCORRENZA DI TALI DANNI. IL CLIENTE

ACCONSENTE AL FATTO CHE LA RIPARAZIONE O LA SOSTITUZIONE È, A SECONDA DEI CASI, L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO AI SENSI DEI SERVIZI DI GARANZIA QUI DESCRITTI IN RELAZIONE A QUALSIASI VIOLAZIONE DELLA GARANZIA LIMITATA BENQ COME DESCRITTA NEL PRESENTE ATTO.

Alcune regioni o provincie non consentono l'esclusione o la limitazione di danni accidentali o conseguenti per i prodotti dei consumatori, ed alcune regioni o provincie non consentono limitazioni riguardo alla durata di una garanzia implicita. In tali regioni e provincie le esclusioni o limitazioni della presente garanzia limitata non sono valide nel vostro caso.