

## CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA FUORI GARANZIA TRAMITE CENTRI ASSISTENZA TECNICA BTICINO (di seguito CAT)

BTicino, nell'ottica di seguire i clienti durante tutta la vita dei propri prodotti, propone un servizio per i prodotti fuori garanzia che viene gestito direttamente dai Centri di Assistenza Tecnica autorizzati (di seguito C.A.T.).

### 1. Tipologie di prodotto assistite fuori garanzia a cura del CAT:

- a. BTicino – Sistemi cito/videocitofonici digitali (no Analogici), con esclusione dei Kit citofonici audio e dei Kit videocitofonici FAI DATE (Kit Connessi PLUG IN, Kit Standard PLUG IN, Kit Standard)
- b. BTicino - My Home, incluso il nuovo sistema Radio ZigBee@;
- c. BTicino – nuovo sistema antifurto filare
- d. BTicino – Sistema TVCC tradizionale (no IP);
- e. NuVo – Diffusione sonora WiFi
- f. BTicino SMART HOME (\*)

Gli interventi fuori garanzia vengono regolamentati da listini chiari e di facile interpretazione che permettono al Cliente di avere massima chiarezza circa la tipologia di intervento effettuato e di verificare i costi dell'intervento stesso.

### 2. Modalità operative

Tutti i Clienti che abbiano riscontrato un guasto ad un prodotto BTicino (vedi punto 1.) hanno la possibilità di contattare il C.A.T. di zona ed ottenere un intervento.

Il nominativo del C.A.T. più vicino può essere richiesto al **numero verde 800.837.035** oppure consultando il sito [www.bticino.it](http://www.bticino.it), alla sezione "Centri Assistenza Tecnica".

L'intervento sull'impianto può prevedere, a seconda del problema riscontrato:

- la riparazione del dispositivo guasto;
- la permuta del dispositivo guasto con un prodotto funzionante di valore equivalente a quello guasto, con addebito del relativo costo di riparazione. In tal caso, il prodotto guasto verrà ritirato dal CAT;
- la sostituzione del dispositivo guasto con un prodotto nuovo, con addebito del relativo prezzo di listino. In tal caso, il prodotto guasto non verrà ritirato dal CAT;

Per quanto concerne riparazioni e permuta, i costi sono regolati da un listino consultabile online sul sito [www.bticino.it](http://www.bticino.it), alla sezione Centri Assistenza Tecnica.

Per quanto riguarda la sostituzione con un prodotto nuovo (quindi senza ritiro del prodotto guasto), il Cliente BTicino potrà godere di uno sconto del **20%** sul listino corrente.

Al termine dell'intervento il C.A.T. rilascerà copia firmata della relazione di intervento su modulistica BTicino. Il Cliente dovrà a sua volta firmare il documento per attestazione dell'effettuato intervento, dopo aver verificato la correttezza di tutti i dati e delle informazioni relative all'intervento stesso.

I pezzi riparati e/o sostituiti fuori garanzia usufruiscono dei termini di garanzia previsti dalla vigente

legislazione; al Cliente che usufruisce dell'intervento quale consumatore è riconosciuta la garanzia prevista dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e successive modifiche ed integrazioni. I termini di garanzia hanno validità a far data dall'intervento. Non sono coperti da garanzia gli interventi e/o riparazioni e/o eventuali parti di ricambio che dovessero risultare difettose a causa di:

1. manomissione (l'apertura di un prodotto equivale a manomissione);
2. guasti provocati da incuria e/o imperizia di installazione (montaggio/cablaggio/configurazione, errati, parziali o assenti);
3. scariche elettrostatiche, scariche elettriche condotte/indotte provocate da fulmini o altri fenomeni esterni al prodotto, disturbi elettromagnetici irradiati, fornitura di energia intermittente o non continuativa;
4. difetti o danni provocati da caduta, rottura, infiltrazioni di liquidi o normale deperimento d'uso;
5. riparazioni eseguite da persone non autorizzate;
6. programmazione dispositivi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: telecomandi, combinatori telefonici, centralini etc.);
7. materiale mancante (accessori, configuratori ed apparecchi);
8. impianto non realizzato a Regola d'Arte oppure non in conformità con le prescrizioni del costruttore;

Il C.A.T. procederà quindi a fatturare al cliente i costi d'intervento secondo le tariffe massimali sotto riportate.

### 3. COSTI D'INTERVENTO

Di seguito riportiamo le tariffe massimali applicate dal Centro Assistenza Tecnica per interventi fuori garanzia, a carico del Cliente richiedente l'intervento.

#### 3.1 DIRITTO FISSO DI CHIAMATA

Il diritto fisso di chiamata viene differenziato a seconda della distanza del richiedente dalla sede del C.A.T. e dalla tempistica d'intervento scelta, come da sotto riportata tabella:

DIRITTO FISSO	DISTANZA COPERTA A/R)	TEMPI D'INTERVENTO	COSTO
Diritto fisso Standard	Fino a 100 km	5 gg lavorativi	<b>€ 55,00 + IVA</b>
Diritto fisso Speciale	Superiore a 100 km	5 gg lavorativi	<b>€ 88,00 + IVA</b>

Il C.A.T. offre comunque la possibilità di avvalersi del "diritto fisso base" anche per distanze superiori ai 100km se il richiedente accetta che l'intervento venga eseguito entro un massimo di 15 giorni lavorativi.

Nel caso il Cliente non si presenti all'appuntamento senza preavviso, il costo dell'uscita sarà a suo carico.

#### 3.2 MANODOPERA

Al cliente verranno addebitate le ore di mano d'opera alle seguenti tariffe massimali, iva esclusa:

Per interventi di pura assistenza tecnica (riparazione di impianti e/o dispositivi): **€ 40,00 + IVA**

Per interventi di pura configurazione, programmazione, personalizzazione ed in generale di supporto alla messa in opera degli impianti realizzati con prodotti Bticino: **€ 50,00 + IVA**

Per ciascuna tipologia di intervento, l'importo minimo di mano d'opera minimo fatturabile equivale a mezz'ora.

Fermo restando che il cliente è tenuto a garantire l'accesso in sicurezza alle aree oggetto d'intervento, sono esclusi da queste tariffe massimali i costi per ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro di cui al DLgs 81/2008, che sono comunque da intendersi a carico del Cliente richiedente. Detti costi saranno comunicati al cliente preventivamente l'avvio dell'intervento.