



SIMPLE

Condizioni di Garanzia dei prodotti Simple distribuiti in Italia

Riferimenti per l'apertura delle chiamate di assistenza:

Virtual Logic S.r.l.

Sede Legale: Via Ermolao Barbaro 14 – 37139 Verona (VR)

Sede Operativa – Indirizzo spedizione materiali: Viale del Commercio 9 – 37135 Verona (VR)

Tel: 045/9400018

Fax: 045/9961266

E-mail: supporto@virtual-logic.it

Web: Apertura chiamate on-line: <http://www.simplesystems.eu/chiamateadd.aspx>

1. OGGETTO DELLA GARANZIA

SimpleSystems, garantisce che il proprio prodotto hardware è esente da difetti dei materiali e di produzione che si verifichino in condizioni di normale utilizzo del prodotto. I termini del servizio di garanzia decorrono dalla data dell'acquisto originario da parte dell'utilizzatore. Qualora si manifesti un difetto SimpleSystems, a propria discrezione, potrà (1) riparare il prodotto senza costi per il cliente, utilizzando componenti nuovi o rimessi a nuovo, (2) sostituire il prodotto con un prodotto nuovo o che sia stato realizzato con parti nuove o ricondizionate, che abbia prestazioni equivalenti a quelle del prodotto originario sostituito, oppure (3) rimborsare il prezzo di acquisto. SimpleSystems potrà richiedere che il consumatore sostituisca accessori difettosi con parti nuove o ricondizionate installabili direttamente dall'utilizzatore (a titolo di esempio mouse, tastiere). SimpleSystems garantisce i prodotti o le parti sostituite, incluse le parti installabili direttamente dall'utilizzatore, installate secondo le istruzioni fornite, per il periodo più lungo fra il periodo di novanta (90) giorni ed il periodo rimanente della garanzia sul prodotto originale dalla data della sostituzione o riparazione. Quando il prodotto o una sua parte viene sostituito, ogni bene dato in sostituzione diviene di vostra proprietà mentre il bene sostituito diviene di proprietà di SimpleSystems.

2. ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

SimpleSystems non garantisce che l'operatività del prodotto fornito sia esente da interruzioni o errori e non è responsabile per i danni derivanti da errata applicazione delle istruzioni relative al prodotto. Inoltre la presente garanzia non si applica a:

- a. Danneggiamenti causati da incidenti, abuso, uso improprio, errata applicazione di prodotti non "SIMPLE";
- b. Danni causati da incidenti, virus informatici, abuso, uso improprio, allagamento, incendio, terremoto o qualsiasi altra causa esterna;

<http://www.simplesystems.eu>

Distributore Esclusivo per l'ITALIA

Virtual Logic S.r.l. – Sede Legale: Via Ermolao Barbaro 14 - 37139 Verona (VR)

Sede Operativa: Viale del Commercio 9 - 37135 Verona (VR) - PI: 03878640238

info@virtual-logic.it – Tel. 045/9400017 – Fax. 045/9961266



SIMPLE

- c. Danneggiamenti causati a prodotti o a parti di prodotti che siano stati modificati senza il consenso scritto di SimpleSystems;
- d. Danneggiamenti provocati da servizi (tra cui le attività di assistenza, upgrade ed estensione) forniti da soggetti terzi a prodotti o a parti degli stessi che siano stati modificati al fine di alterarne significativamente la funzionalità o le potenzialità senza il permesso scritto;
- e. Parti esauribili, quali le batterie o soggette ad usura quali mouse e tastiere, interruttori, pulsanti, parti esterne dello chassis);
- f. La fornitura di materiali di consumo o di accessori, quali ad esempio nastri, dischi, vernici, ecc. nonché le rifiniture dell'apparecchiatura e le dotazioni di materiali destinati alle stesse;
- g. Gli impianti elettrici esterni alla apparecchiatura come pure la manutenzione di accessori, modifiche, collegamenti od altri dispositivi non forniti a meno che non siano specificati nell'elenco dei componenti facenti parte dell'apparecchiatura al momento dell'acquisto;
- h. Qualora le fatture relative alle apparecchiature non siano state regolarmente pagate o qualora esistano pendenze di relativamente a precedenti forniture o successive per le quali siano decorsi i termini di pagamento;
- i. In caso di impossibilità di esibire e/o produrre copia del documento di acquisto del bene;
- j. L'installazione e la manutenzione del software di base e/o applicativo;

Per questi interventi il cliente dovrà richiedere a l'intervento fuori garanzia con addebito, dopo accettazione di un preventivo, dei costi di parti e manodopera.

Fino al massimo limite previsto dalla legge, SimpleSystems non e' responsabile per danni diretti, speciali, indiretti o connessi risultanti da una qualunque violazione della garanzia, degli accordi o che siano previsti da un qualunque altro principio di legge, inclusi, a mero titolo esemplificativo, i danni da perdita di fatturato; perdita di guadagni immediati o previsti; perdita di liquidità; perdita di risparmi; perdita di affari; perdita di opportunità; perdita di avviamento; danni di immagine; perdita, danneggiamento o alterazione di dati; o qualsiasi danno indiretto, o conseguente o in alcun modo collegato, compresi i costi per la sostituzione delle apparecchiature o dei beni in generale, i costi di recupero, programmazione, o riproduzione di qualsiasi programma o dato conservato nei o utilizzato dai prodotti SimpleSystems ed i danni conseguenti alla perdita di riservatezza dei dati conservati nel prodotto.

3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

I prodotti SimpleSystems sono commercializzati con differenti tipologie di assistenza e garanzia. In via generale il servizio di manutenzione in garanzia include qualsiasi onere relativo alle parti risultate guaste ed alla manodopera necessarie per il ripristino dell'operatività dell'elaboratore. Il servizio può essere erogato con le seguenti modalità:

a. ON CENTER/CARRY IN

La Garanzia "On Center" consiste nell'effettuazione delle attività di ripristino presso i laboratori di Virtual Logic S.r.l., siti in Viale del Commercio 9, 37135 - Verona (VR). In questo caso i costi di spedizione ed imballo dell'apparato sono a carico del

<http://www.simplesystems.eu>

Distributore Esclusivo per l'ITALIA

Virtual Logic S.r.l. - Sede Legale: Via Ermolao Barbaro 14 - 37139 Verona (VR)

Sede Operativa: Viale del Commercio 9 - 37135 Verona (VR) - PI: 03878640238

info@virtual-logic.it - Tel. 045/9400017 - Fax. 045/9961266



SIMPLE

cliente. I materiali resi devono essere restituiti con l' imballo originale o equivalente. E' consigliato porre particolare cura nel confezionamento dell' apparato utilizzando più confezioni e materiale per l' assorbimento degli urti. I rischi di smarrimento e danneggiamento derivanti dalla spedizione sono a carico del cliente. L' onere per la spedizione necessaria alla restituzione dell' apparato riparato è a carico di Virtual Logic S.r.l..

Questa tipologia di servizio sottintende implicitamente al momento dell'acquisto un fermo macchina per la riparazione in caso di guasto.

b. PICK UP E RETURN

La Garanzia "Pick Up e Return" consiste nell' effettuazione delle attività di ripristino presso il laboratori di Virtual Logic S.r.l., siti in Viale del Commercio 9, 37135 – Verona (VR). In questo caso i costi di spedizione sono integralmente a carico di Virtual Logic S.r.l.. Il cliente ha l' obbligo di predisporre i materiali da rendere con l' imballo originale o equivalente. E' consigliato porre particolare cura nel confezionamento dell' apparato utilizzando più confezioni e materiale per l' assorbimento degli urti. I rischi di smarrimento sono a carico del cliente. I rischi relativi al danneggiamento del collo sono a carico del mittente.

Questa tipologia di servizio sottintende implicitamente al momento dell'acquisto un fermo macchina per la riparazione in caso di guasto.

c. ON SITE

La Garanzia "On Site" viene erogata presso il domicilio del cliente, previo appuntamento da personale autorizzato. Il personale tecnico dovrà avere pieno e libero accesso alle apparecchiature che saranno messe a disposizione senza onere alcuno. Inoltre dovrà essere fornito lo spazio lavorativo necessario, l'assistenza del personale operativo e la disponibilità di allacciamenti e dispositivi che si rendano necessari per la fornitura del servizio di assistenza. L'impianto elettrico deve essere a norma e in situazioni di particolare disagio l'apparecchiatura deve essere protetta da adeguato gruppo di continuità. Simple non risponde di eventuali danni causati dalla perdita dei dati; il back-up e restore dei dati è in ogni caso a carico del cliente. Simple non è responsabile per l'operato dei centri di assistenza per quanto attiene al servizio loro affidato.

d. DOA

Nel caso la macchina evidenzi difetti entro i primi sette giorni solari dalla consegna presso l'utente finale, senza alcun onere, Virtual Logic si riserva la facoltà di sostituire la stessa con un identico modello. La sostituzione avverrà entro 10 giorni solari dalla data di notifica del malfunzionamento.

4. LIVELLO DI SERVIZIO:

Il livello di servizio ON SITE viene misurato in D+N, dove "D" indica il giorno della chiamata del cliente ed "N" i giorni lavorativi entro cui viene garantito il servizio, esempio: D+1; l'intervento avviene il giorno seguente la chiamata, D+2; l'intervento avviene 2 giorni dopo il giorno della chiamata, D+3 ; l'intervento avviene entro 3 giorni dopo il giorno della chiamata.

<http://www.simplesystems.eu>

Distributore Esclusivo per l' ITALIA

Virtual Logic S.r.l. – Sede Legale: Via Ermolao Barbaro 14 - 37139 Verona (VR)

Sede Operativa: Viale del Commercio 9 - 37135 Verona (VR) - PI: 03878640238

info@virtual-logic.it – Tel. 045/9400017 – Fax. 045/9961266



SIMPLE

Nelle isole, il livello di servizio D+1 e in alcuni casi D+2 è da considerarsi maggiorato di 1 giorno o 2.

Nel caso la richiesta di assistenza sia effettuata dopo le ore 15.30 il servizio D+1 e' da considerarsi maggiorato di un giorno.

Nel caso di assistenza ON CENTER/CARRY IN o PICK UP E RETURN la riparazione verrà eseguita con la massima celerità possibile.

Il livello di servizio standard che viene fornito per gli elaboratori SIMPLE è D+5 (N=5) salvo differenti accordi all'atto della cessione degli stessi.

5. SMALTIMENTO FINE VITA

I Pc SimpleSystems "SIMPLE" a fine vita, sono da considerare dei RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) come indicato dalla normativa vigente (Direttiva europea 2002/96/CE), e per tale motivo devono essere riciclati e/o smaltiti correttamente. Virtual Logic S.r.l, in qualità di distributore ed importatore esclusivo sul territorio nazionale si fa carico dello smaltimento/recupero dei propri RAEE domestici mediante un sistema collettivo, come previsto dalla legge.

Simple Computers Italia

<http://www.simplesystems.eu>

Distributore Esclusivo per l' ITALIA

Virtual Logic S.r.l. – Sede Legale: Via Ermolao Barbaro 14 - 37139 Verona (VR)

Sede Operativa: Viale del Commercio 9 - 37135 Verona (VR) - PI: 03878640238

info@virtual-logic.it – Tel. 045/9400017 – Fax. 045/9961266
