

REGOLAMENTO DI ASSISTENZA TECNICA S&A

Gentile cliente,

nel ringraziarla per averci annoverato tra i suoi fornitori, con lo scopo di renderle un servizio sempre più efficiente, le illustriamo qui di seguito come usufruire al meglio del nostro reparto di assistenza tecnica.

Assistenza tecnica:

In orario lavorativo è presente un servizio di assistenza tecnica svolto dal nostro personale specializzato. Il tempo medio di risoluzione delle richieste è nell'arco della giornata lavorativa.

Come usufruire del servizio:

Se ancora non l'ha fatto, le suggeriamo di crearsi un **account sul sito di S&A** www.sea-srl.it senza attendere la necessità di avere una richiesta di assistenza, questo velocizzerà tutti i processi nel momento in cui avrà necessità di usufruire del servizio. L'account è personale, sebbene collegato alla sua azienda. Dopo la registrazione dovrà attendere 1-2 giorni affinché il suo account sia verificato ed abilitato.

Il giorno successivo a quello in cui riceverà la comunicazione di abilitazione dell'account, sempre dal nostro sito www.sea-srl.it clicchi su "**Centro assistenza**" nel menù in alto e registri la sua password personale anche su questo portale seguendo le semplici istruzioni indicate sulla pagina di registrazione. Non appena avrà registrato la sua password sarà immediatamente abilitato anche su questo portale.

La registrazione al portale di assistenza non è obbligatoria per avere diritto al supporto tecnico, ma è raccomandata per velocizzare le procedure di accettazione qualora ci contattasse telefonicamente.

Inoltre la registrazione al portale di assistenza le permette di aprire le richieste anche in autonomia, seguire direttamente l'evoluzione dei suoi ticket di assistenza sul portale e di interagire col tecnico anche con scambio di file ed immagini.

Potrà richiedere assistenza in due modalità:

- 1) Dal portale del "**Centro assistenza**" potrà aprire in autonomia una richiesta 24h/24h, descrivendo il problema ed eventualmente allegando anche file o immagini.
- 2) Potrà chiamare il numero 0331 442622 attivo dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

La sua richiesta verrà gestita in base all'ordine di ricezione, il primo tecnico disponibile le risponderà via ticket o via telefonica.

Riparazioni:

Nel caso in cui avesse un prodotto difettoso, potrà usufruire del nostro **servizio riparazioni**. Per consegnarci il prodotto da riparare potrà scegliere una delle seguenti modalità:

1. **Riportare** il prodotto al banco dove l'ha acquistato accompagnato da DDT con causale "**conto riparazione**" specificando la **descrizione del difetto dichiarato** e preferibilmente anche **numero e data del DDT** col quale l'ha acquistato.
2. **Spedire** il prodotto a mezzo corriere al banco dove l'ha acquistato. **Prima** di effettuare la spedizione dovrà inviare all'indirizzo email rma@sea-srl.it il modulo di richiesta **RMA** che potrà scaricare dal nostro sito <https://www.sea-srl.it> selezionando dal menù in basso "**Condizioni e modulistica**" => "**Modulistica**". Prima di spedire dovrà **attendere** la nostra risposta, assegneremo un numero di autorizzazione al reso per ciascun prodotto da riparare. La spedizione dovrà essere fatta in porto franco. Maggiori dettagli sono specificati sul modulo RMA.
3. Nel caso in cui necessiti di **avere un pezzo nuovo prima di restituire quello difettoso**, potrà entro 15 giorni dal primo acquisto riacquistarne un altro ed usufruire del nostro servizio a pagamento **RDA** che le permetterà di restituirci per accredito quello precedentemente acquistato. Il servizio RDA è disponibile solo per alcune fasce di prodotto, il costo è pari al 10% del valore di acquisto e sarà conteggiato nella nota di accredito che le faremo.

Garanzia e fuori garanzia:

S&A le garantisce la **sostituzione o la riparazione gratuita** di qualsiasi prodotto da noi acquistato che presenti un difetto che rientri nelle condizioni di garanzia del fornitore. Consultare anche le [condizioni generali di vendita](#) per maggiori informazioni.

Se ha preventivamente verificato il malfunzionamento con un nostro tecnico attraverso una richiesta di assistenza, per alcune fasce di prodotto possiamo anche effettuare una **sostituzione immediata al banco**. In tutti gli altri casi il pezzo difettoso verrà rispedito al fornitore per la riparazione/sostituzione.

In tutti i casi, se avesse aperto una richiesta di assistenza tecnica, **citi il numero del ticket** quando riporta il prodotto a banco oppure nella richiesta RMA qualora lo volesse spedire.

Se non potesse attendere i tempi di riparazione e se non avesse in casa disponibile un altro prodotto, se desidera **potrà usufruire del servizio RDA** sempreché questo sia applicabile a quel prodotto.

Prima di riportarci il materiale in riparazione, **si accerti bene della sua difettosità** e che questa non sia stata causata da fattori esterni, come ad esempio danneggiamenti meccanici o sovratensioni.

Se ci riporta un prodotto presunto difettoso e questo, dopo la verifica del fornitore **non presenti nessun difetto**, indipendentemente dal fatto che il prodotto sia o meno in garanzia saremo costretti ad addebitare 25,00€ come contributo alle spese di spedizione e di gestione tecnica come verifica e collaudo, nostre e del nostro fornitore.



S & A S.r.l.
Via Cappuccini, 58 - 21013 - Gallarate (VA)
Tel. 0331 262899 - Fax 0331 772606
Capitale Sociale € 100.000,00 i.v.
R.E.A. della C.C.I.A.A. Varese N.214291
P.IVA 01887850129

GALLARATE - LEGNANO - MILANO - COLOGNO MONZESE - ASTI - BERGAMO - BRESCIA - BOLOGNA - FIRENZE

Qualora i fornitori **non dovessero riconoscere la garanzia**, ad esempio per un danno provocato da una extra tensione esterna, possono o meno avvertirci preventivamente prima di effettuare la riparazione, questo non è determinabile a priori e dipende sia dal fornitore sia dall'entità del guasto. Solitamente il produttore procede alla riparazione se, a suo insindacabile giudizio, questa è conveniente rispetto al valore del prodotto stesso. E' quindi doveroso avvertirla che portandoci un pezzo in riparazione lei accetta che il fornitore possa procedere con la riparazione a pagamento perché fuori garanzia senza un avviso preventivo.

Se il prodotto **fuori garanzia** non venisse reputato conveniente da riparare, sia da lei nel caso in cui venga avvertito preventivamente, sia secondo il giudizio del produttore stesso, questo le verrà restituito con un addebito per contributo spese di trasporto e di gestione di 10,00€.

Certi di aver fatto cosa gradita, le confermiamo che il nostro personale è a sua disposizione per ogni necessità che le si dovesse presentare.