

Termini e Condizioni Servizio Assistenza DISPOSITIVI COMPEX

1) CONTATTI PER I CLIENTI:

Assistenza Tecnica: In caso di guasto dell'apparecchiatura, potete scrivere alla filiale **DJO Italia:** ordini@djoglobal.com.

Procedura per l'Assistenza Tecnica: Il Servizio Assistenza vi invierà un messaggio e-mail con il numero della Richiesta Assistenza (SR).

Per avere aggiornamenti sullo stato della riparazione, si prega di contattare il **Servizio Assistenza DJO Francia:** contact.sav@djoglobal.com, Fax +33 59 528 091

Indicate sempre il numero di Richiesta Assistenza (SR).

2) MODULO DI RESO

Il Modulo di Reso è **obbligatorio** per procedere alla riparazione e qualora non fosse spedito insieme al dispositivo, l'assistenza sarà sospesa.

Se a seguito di sollecito, dovesse mancare ancora il modulo di reso, sarà inviata una raccomandata al Cliente. In caso di mancata risposta, il dispositivo **sarà eliminato dopo tre mesi dalla data di ricezione da parte del Servizio Assistenza DJO Francia.**

Se il modulo di reso non dovesse essere compilato correttamente e in tutte le sue parti, sarà comunque elaborato un preventivo (OPZIONE B - Preventivo), con il relativo addebito dei costi amministrativi.

3) CONDIZIONI PER LA RIPARAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

3.1 – PRODOTTO IN GARANZIA

- Se il dispositivo è in garanzia, sarà **riparato o sostituito senza spese per il Cliente.** Ogni guasto dovuto all'utilizzo improprio del dispositivo (caduta, immersione in liquidi, etc.) o dovuto a qualsiasi utilizzo diverso da quanto indicato nel manuale d'uso (caricabatterie non corretto, batteria non originale, etc.) farà decadere ogni garanzia.

- Il Cliente deve inviare il dispositivo **completo di tutti gli accessori (esclusi gli elettrodi), copia della fattura o ricevuta di acquisto e il Modulo di Reso debitamente compilato.** Questo facilita l'identificazione del guasto e riduce i tempi di elaborazione della richiesta.

- Se il dispositivo è ancora in garanzia, ma i relativi accessori non lo sono più (cavi, batterie, etc.) e il guasto si riferisce a questi ultimi, sarà emessa fattura a prezzo di listino per gli accessori sostituiti.

➤ Attenzione: PRODOTTO NON FUNZIONANTE AL PRIMO UTILIZZO

Il dispositivo **non funziona entro il primo mese** dalla data di acquisto.

In questo caso, il Cliente deve scrivere al seguente indirizzo e-mail ordini@djoglobal.com per determinare se il guasto sia dovuto a un effettivo difetto di costruzione o a uso improprio del dispositivo. Se dovesse essere necessario il rientro dell'apparecchiatura, **il dispositivo dovrà essere spedito con tutti gli accessori, la fattura o la ricevuta di acquisto e il Modulo di Reso.**

Il dispositivo deve essere stato acquistato da **meno di un mese dalla data di ricezione** da parte di DJO. Se il prodotto è difettoso, DJO lo sostituirà entro 5 giorni lavorativi (secondo disponibilità).

Se la data di acquisto è superiore a un mese o il dispositivo non è difettoso, sarà eventualmente riparato o semplicemente restituito al Cliente.

3.2 – PRODOTTO NON IN GARANZIA

Il Cliente deve rendere il dispositivo **completo di tutti gli accessori (esclusi gli elettrodi)** corredato dal **Modulo di Reso debitamente compilato, evidenziando il problema riscontrato.**

Se il dispositivo non è elencato tra quelli dell'Allegato A, è probabile che non possa più essere riparato, quindi si prega di verificare al seguente indirizzo e-mail ordini@djoglobal.com.

Se il dispositivo non è più coperto da Garanzia, ci sono due opzioni:

- **OPZIONE A (TARIFFA FORFETTARIA) per i dispositivi elencati nell'Allegato A:**

Il Cliente concorda che la riparazione sia eseguita **senza preventivo.**

Questo consente di ridurre i tempi di riparazione a 10 giorni lavorativi dal ricevimento del dispositivo da parte di DJO.

La fattura sarà emessa per le parti sostituite (inclusi eventuali accessori difettosi), manodopera e costi di trasporto; l'importo non supererà il **limite previsto dalla tariffa forfettaria**, indicata nell'Allegato A.

Sarà inviata una fattura proforma e **dopo aver ricevuto il pagamento il dispositivo sarà restituito al Cliente.**

- **OPZIONE B (PREVENTIVO):**

Il Cliente richiede **un preventivo dettagliato.**

Dopo aver ricevuto il Modulo di Reso, sarà inviato al Cliente un preventivo entro 10 giorni lavorativi.

Il preventivo deve **essere firmato per accettazione o rifiutato.**

Dopo aver ricevuto il preventivo firmato per accettazione, si procederà con la riparazione del dispositivo e la sua restituzione a seguito della ricezione del pagamento.

In caso di non accettazione del preventivo si **appliceranno le spese amministrative, pari a 25,50 euro (Iva inclusa).**

4) MANCATA RISPOSTA AL PREVENTIVO

In caso di mancata risposta, DJO procederà ad un sollecito. In caso di mancata risposta al sollecito, sarà **inviata una raccomandata al Cliente.**

Il dispositivo sarà **eliminato dopo tre mesi dalla data di ricezione** da parte del **Servizio Assistenza DJO Francia**, se anche alla raccomandata non si riceverà risposta.

5) RIFIUTO DEL PREVENTIVO

In caso di rifiuto del preventivo, **su richiesta del Cliente si restituirà il dispositivo**, dopo il ricevimento del pagamento delle spese amministrative e di trasporto.

Se **il Cliente non chiederà il reso al momento del rifiuto**, il dispositivo sarà rottamato e sarà inviata al Cliente una fattura solo per le spese amministrative, pari a **25,50 euro (Iva inclusa).**

6) PAGAMENTO

Il dispositivo sarà inviato al Cliente il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del pagamento. Dopo un mese dal **mancato pagamento**, sarà inviato un sollecito al Cliente. In caso di mancata risposta da parte del Cliente, il dispositivo **sarà rottamato dopo tre mesi dalla data di ricezione da parte di DJO Francia.**

Il pagamento può avvenire tramite le seguenti modalità:

- **Carta di Credito** (Visa/Mastercard/CB)

Chiamando il Servizio Assistenza DJO Francia al numero +33 559 52 80 90 negli orari di ufficio.

- **Bonifico Bancario :**

Il pagamento andrà inviato alla banca indicata nella fattura che riceverete.

7) GARANZIA SULLE RIPARAZIONI

Tutti i dispositivi elettromedicali riparati dal **Servizio Assistenza DJO Francia** sono **coperti da Garanzia sui ricambi e sulla manodopera**, esclusi i costi di trasporto, per un **periodo di 180 giorni**.

Questa Garanzia inizia dalla data della fattura di riparazione e si applica **solo sulle parti riparate o sostituite**. Tutte le altre parti sono escluse dalla presente Garanzia.

8) SPESE TRASPORTO

Se possibile, il dispositivo deve essere restituito nel suo imballo originale con tutti gli accessori (cavi, caricabatterie, etc.) esclusi gli elettrodi. Deve essere imballato in modo sicuro, per evitare eventuali danni durante il trasporto. I danni causati durante il trasporto non sono coperti da garanzia.

Modalità di trasporto:

- La **spedizione del dispositivo difettoso** all'indirizzo del **Servizio Assistenza DJO Francia** è a carico del Cliente (salvo per i dispositivi in Garanzia, per i quali il ritiro del prodotto difettoso è a carico di DJO).
- La **spedizione del dispositivo riparato** all'indirizzo del Cliente è a carico di DJO.
- DJO può fornire supporto per dispositivi aventi peso e dimensioni rilevanti. Si prega di contattare il seguente indirizzo mail ordini@djoglobal.com.

9) IGIENE E CONTAMINAZIONE MICROBIOLOGICA

Tutti i dispositivi devono essere resi puliti e disinfettati.

DJO si riserva la facoltà di rifiutare i dispositivi non correttamente igienizzati.

Elettrodi usati e Sonde non devono essere spediti, se non su richiesta del Servizio Assistenza DJO Francia. In caso contrario saranno distrutti appena ricevuti.

Indirizzo per il Reso

SAV DJO France
Centre Européen de Frêt
Rue de Bethar 64990
MOUGUERRE
Tél : 05 59 52 80 90
Fax : 05 59 52 80 91
contact.sav@DJOglobal.com

Indirizzo di Fatturazione (lettere maiuscole)

Nome e Cognome
Indirizzo:
Cod Postale.....Città.....
Paese
Tel / Cell.....
E-mail :

Indirizzo di Spedizione (se diverso)

Name e Cognome
Indirizzo :
Cod Postale.....Città.....
Paese
Tel / Cell.....

Modello	
Numero di Serie	
Numero SR (Verrà attribuito dal Servizio Assistenza)	

ACCESSORI INCLUSI	QUANTITA'
Cavi	
Applicatori, trasduttori	
Caricabatterie	
Batteria	
Custodia	



Questo Modulo di Reso deve essere spedito con il dispositivo

Si prega di tenere copia di questo modulo per eventuali richieste di informazioni sulla riparazione

DESCRIZIONE GUASTO & CODICE ERRORE

1- MESSAGGIO DI ERRORE:	7- NON SI ACCENDE
2- CADUTO, ROTTO	8- NON FUNZIONA
3- KEYPAD, TASTI, TOUCH SCREEN NON FUNZIONANTI	9- RUMORE
4- PROBLEMA ALLO SCHERMO	10- ALTRO:
5- PROBLEMA DI EMISSIONE TERAPIA	11- SCOSSE ELETTRICHE
6- PROBLEMA DI RICARICA	12- PROBLEMI DI SINCRONIZZAZIONE WIRELESS
GUASTO PERMANENTE: Si prega di fornire il maggior numero di informazioni:	GUASTO CASUALE: Si prega di fornire dettagli sulle circostanze in cui si verifica:

Si prega di contattare ordini@djojglobal.com per informazioni tecniche prima di spedire in assistenza.

Consultate l'allegato di questo documento per i costi di riparazione.

Il Modulo di Reso non correttamente compilato comporta comunque la presentazione di un preventivo al Cliente, con relativo addebito dei costi di amministrazione della pratica, pari a 25,50 euro (IVA inclusa).

1- Dispositivo in Garanzia: **Copia della Fattura o Ricevuta deve essere allegata.**

- Prodotto Difettoso** (Acquisto effettuato meno di un mese fa)
- Prodotto in Garanzia**
Gli accessori (batterie, cavi, caricabatteria, etc.) non sono coperti da garanzia. In caso di sostituzione sarà inviato un preventivo.

Firma per Accettazione	
Data	Firma

2- Dispositivo non coperto da Garanzia: **OPZIONE A – Tariffa Forfettaria**

Accetto la riparazione e la sostituzione degli accessori difettosi.
Accetto inoltre che siano fatturati alla tariffa forfettaria che include la riparazione e i costi di trasporto per il rientro del dispositivo.
(Allegato A)

Firma per Accettazione	
Data	Firma

3- Dispositivo non coperto da Garanzia: **OPZIONE B – Preventivo**

Richiedo un preventivo prima di qualsiasi intervento.
Se rifiuto il preventivo, pagherò i costi amministrativi pari a € 25,50 (Iva Inclusa) e i costi di trasporto per il rientro del mio dispositivo saranno a mio carico.

Firma per Accettazione	
Data	Firma

Allegato A

TARIFFE FORFETTARIE

Brand	Modello	Garanzia	Tariffa Forfettaria in € - Trasporto Incluso - IVA esclusa
COMPEX	CROSS TRAINING	2+1*	100
	FIT 1.0	2+1*	100
	FIT	2+1*	100
	FITNESS	2+1*	100
	FULL FITNESS	2+1*	100
	ONE	2+1*	100
	SPORT	2+1*	100
	SPORT ELITE	2+1*	100
	VITALITY	2+1*	100
	ENERGY MI-READY**	2+1*	150
	FIT 3.0	2+1*	150
	MI-FITNESS	2+1*	150
	MI-SPORT	2+1*	150
	PERFORMANCE	2+1*	150
	RUNNER	2+1*	150
	SP2.0	2+1*	150
SP4.0	2+1*	150	
COMPEX WIRELESS FIT 5.0 SP 6.0 SP 8.0	1 WIRELESS MODULE	2+1*	85
	DOCKING STATION	2+1*	100
	WIRELESS REMOTE	2+1*	115
COMPEX TERAPIA	FIXX1.0	2	PREVENTIVO
	FIXX2.0	2	
	FIXX MINI	2	
	AYRE BOOTS	2	
	ION & MOLECULE	2	

*La Garanzia "2+1" equivale a 3 anni di garanzia se il Cliente si è registrato sul sito web per l'acquisto del dispositivo. Altrimenti è di 2 anni.

**I Modelli Energy di prima generazione senza Mi Function (Rossi e Neri, con Numero Serie sotto il codice a barre che inizia con XBB) non possono più essere riparati.