

Data apertura pratica: \_\_\_\_\_ Cod. Fisc./P.iva: \_\_\_\_\_

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ Numero Tel: \_\_\_\_\_

Numero ordine: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

<i>Num. fattura</i>	<i>Serial Number</i>	<i>Marca e Modello</i>	<i>Guasto/Motivo Reso*</i>

\*Non si accetta la dicitura "non funzionante" o "difettoso" perchè troppo generica. È possibile allegare tramite email eventuali prove o foto.

Per l'accettazione dell'RMA è necessario fattura e/o fotocopia dello scontrino fiscale.

SPAZIO RISERVATO  
PROKOO Nota Accredito    Importo € \_\_\_\_\_    Autorizzazione \_\_\_\_\_ Sostituzione/Riparazione    NOTE \_\_\_\_\_

RMA NUMERO \_\_\_\_\_

### CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AI PRODOTTI IN GARANZIA O ASSISTENZA

Con la presente scrittura la Società Prokoo s.r.l. con sede in Via Vega snc – 04100 Latina (LT), di seguito nominata "Società" o "Azienda fornitrice", si impegna a rispettare le seguenti procedure:

#### GARANZIA

La garanzia prevista dall'art. 1519 bis c.c. si applica al prodotto che presenti un **vizio di conformità ed è riservata al consumatore** (tale è la persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale). A tutti i clienti che non rientrano nella categoria di "consumatori" sarà applicata la garanzia convenzionale di 1 anno. L'Azienda fornitrice si impegna a riparare o a sostituire il materiale difettoso o guasto con altro materiale equivalente **entro 60 gg. lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della merce** (salvo ritardi dovuti a cause di forza maggiore, festività e ferie, forniture di terzi o procedure della casa madre), alle condizioni che seguono. Per alcuni prodotti (quali ad esempio schede madri, schede video e audio), le sostituzioni potrebbero essere effettuate con tempistiche più lunghe, dovute alle disponibilità di magazzino dei fornitori della Società Prokoo. La Società se ne scusa con i diretti interessati, essendo tale circostanza non rimessa alla volontà né ai ritmi lavorativi della Prokoo s.r.l., in ogni caso sarà cura

della Società offrire ai propri clienti tutte le informazioni del caso. Ad insindacabile giudizio dell'Azienda fornitrice potrà essere emessa a favore del cliente, in alternativa, una nota di rimborso o un accredito per il prodotto reso. Il prezzo di valorizzazione del prodotto sarà quello dell'ultima fornitura antecedente la data del ricevimento della bolla di reso effettuata dall'acquirente.

Nel caso in cui vengano inviati in garanzia **prodotti non riparabili o non più in commercio**, la Società provvederà a inviare al cliente interessato una nota di credito o un accredito pari al valore del bene ricevuto. Tale valore sarà calcolato sulla base del prezzo del bene al momento dell'acquisto, decurtato della diminuzione dovuta all'utilizzo e al logorio insito nell'uso del bene stesso.

Nel caso di decorrenza dei termini sopra indicati (due anni per i consumatori, uno per i professionisti) la Società si considera libera da ogni obbligo nei confronti dell'acquirente.

Il cliente dovrà chiedere il numero di RMA all'Azienda fornitrice prima di effettuare il reso, esclusivamente tramite il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e firmato.

**Detto numero avrà validità di 7 (sette) giorni e dovrà essere riportato sul documento di trasporto e all'esterno dell'imballo del prodotto in modo ben visibile.**

Il materiale non correttamente imballato o con imballo danneggiato sarà respinto al mittente.

**Il materiale reso dovrà essere integro, completo della confezione originale**, eventuali etichette di riconoscimento dell'Azienda fornitrice, del sigillo di garanzia, dei manuali d'uso e di ogni altro accessorio con esso fornito. **NON POTRANNO ESSERE ACCETTATI PRODOTTI INVIATI IN CONFEZIONI NON ORIGINALI IN QUANTO NON SARÀ POSSIBILE VERIFICARE L'AUTENTICITÀ DEL PRODOTTO RESO.**

I prodotti venduti in kit (RAM) devono essere spediti completi di tutti i banchi di memoria in quanto la garanzia si applica sull'intero kit. Si invitano gli utenti che non possano fornire la confezione originale contenente i codici identificativi del prodotto, a contattare direttamente la casa di produzione del bene oggetto di garanzia, in quanto la casa madre normalmente è in grado di identificare la provenienza e l'autenticità del pezzo anche senza l'imballo originale.

**Per ogni singolo pezzo dovrà essere descritto il difetto o il guasto riscontrato, la marca, la data di acquisto e il numero della fattura, allegando copia di quest'ultima.**

La Società declina ogni responsabilità in ordine alla restituzione integra del contenuto (file, MP3 o documenti di ogni altro formato) eventualmente presente nel prodotto inviato, essendo possibile che nel corso della manutenzione i documenti contenuti vengano danneggiati o cancellati integralmente. **La società non opera alcun back up dei dati, pertanto è onere esclusivo del cliente eseguire una copia di salvezza di tutto il contenuto memorizzato sul prodotto per cui si chiede la riparazione o sostituzione.**

#### CASI di ESCLUSIONE della GARANZIA

La garanzia non avrà effetto per i componenti non recanti le suddette etichette o sigilli e non forniti o non fatturati dalla Società.

Sono esclusi altresì dalla garanzia i materiali di consumo e quelli soggetti ad usura.

**La Società non darà corso alla sostituzione o al ripristino del bene in garanzia nel caso in cui il prodotto reso MANIFESTI SEGNI DI MANOMESSO PARZIALE O TOTALE O ROTTURA DELLE SUE COMPONENTI INTERNE O ESTERNE PALESEMENTE INCOMPATIBILI CON UN VIZIO ORIGINARIO DEL PRODOTTO O CON UN USO CONFORME E LECITO DELLO STESSO** (a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovute ad esempio all'incauta apertura di componenti delicate o alla forzatura nel montaggio, quali la piegatura forzata dei pin delle schede madri). In questi casi si applicheranno le norme previste per l'Assistenza.

**La mancanza dello scontrino fiscale (o fotocopia dello stesso) comporta l'esclusione completa della garanzia.**

## ASSISTENZA

In tutti i casi in cui sia esclusa la garanzia, verrà fornito dalla Società un servizio di assistenza, alle seguenti condizioni:

L'acquirente dovrà chiedere il numero di RMA all'Azienda fornitrice prima di effettuare il reso, esclusivamente tramite il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e firmato.

**Detto numero avrà validità di 7 (sette) giorni e dovrà essere riportato sul documento di trasporto e all'esterno dell'imballo del prodotto in modo ben visibile.**

Il materiale non correttamente imballato o con imballo danneggiato sarà respinto al mittente.

Per ogni singolo pezzo dovrà essere descritto il difetto o il guasto riscontrato, la marca, la data di acquisto e il numero della fattura (allegando copia di quest'ultima).

La Società declina ogni responsabilità in ordine alla restituzione integra del contenuto (file, MP3 o documenti di ogni altro formato) eventualmente presente nel prodotto inviato, essendo possibile che nel corso della manutenzione i documenti contenuti vengano danneggiati o cancellati integralmente. La società non opera alcun back up dei dati, pertanto **è onere esclusivo del cliente eseguire una copia di salvezza di tutto il contenuto memorizzato sul prodotto** per cui si chiede la riparazione o sostituzione.

**Il costo dell'intervento tecnico di verifica del tipo di guasto è sempre e comunque a carico del cliente ed è pari ad un somma compresa tra le 25,00 e le 50,00 Euro.**

Verificato il guasto, la Società comunica al cliente la tipologia di intervento necessario e il preventivo dei costi, procedendo alla riparazione solo dopo aver ottenuto l'assenso scritto (anche via email o fax) del cliente stesso.

Nel caso in cui il cliente ritenesse di non voler procedere a suddetta riparazione saranno dovuti comunque i costi di verifica e il prodotto gli sarà rispedito con costi di spedizione a suo carico.

Firma del cliente per accettazione

**N.B.: Salvo quanto previsto dal D.lgs 206/2005 (Codice del Consumo), le riparazioni fuori garanzia e gli interventi di assistenza vanno pagati al momento del ritiro, in caso contrario la Società si avvarrà del diritto di ritenzione previsto dall'art. 2756 c.c.**

Il ritiro del prodotto dovrà avvenire entro 30 gg. dall'avviso di avvenuta riparazione. Trascorso tale termine il prodotto resterà in deposito presso il laboratorio a spese del proprietario. Le spese di deposito, pari ad € 0,60 giornaliera, decorreranno dal trentesimo giorno successivo all'avviso di avvenuta riparazione.

Nel caso la merce risultasse perfettamente funzionante, oppure qualora il difetto fosse dovuto ad errati settaggi, il cliente sarà tenuto a versare comunque l'importo dell'intervento tecnico di verifica dell'apparecchiatura inviata in assistenza, secondo i costi sopra indicati.

Firma del cliente per accettazione