

Rev.dic2013

COMPUTER CARE ASSISTENZA PRODOTTI APPLE

REGOLAMENTO SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA APPLE

Gentile cliente,
per garantirLe un buon livello di servizio, un'informazione tempestiva e la trasparenza sui costi, La preghiamo di prendere visione del seguente regolamento relativo ai servizi di assistenza tecnica sui prodotti APPLE.

RMA obbligatorio per tutti i prodotti in assistenza

Prima di consegnare o inviare qualsiasi prodotto presso il nostro Centro Assistenza Autorizzato Apple dovrà richiedere un codice di **RMA** (Reso Merce Assistenza), l'accesso alla procedura di assegnazione RMA richiede l'inserimento di un Username e di una Password. Se è già registrato sul sito b2b.brain.it potrà inserire i suoi codici di accesso, altrimenti dovrà prima effettuare la registrazione.

Per completare con successo la registrazione Le serviranno:

- Nome e Cognome
- Indirizzo, CAP, località e Provincia
- Codice Fiscale o Partita IVA
- Telefono o cellulare
- email

Una volta ottenuti i suoi identificativi di accesso potrà richiedere l'assegnazione del codice RMA che le consentirà in seguito anche di monitorare il processo di lavorazione del suo prodotto in laboratorio sia dal web che telefonicamente (faccia sempre riferimento al codice RMA quando contatta il ns Centro Assistenza Autorizzato Apple).

Documentazione ed accessori da consegnare o spedire insieme al prodotto in assistenza:

- obbligatorio per i computer o notebook disco (dischi) con il sistema operativo originale
- obbligatorio per i computer o notebook identificativo e password utente se presenti
- obbligatorio per tutti i prodotti in garanzia copia della prova di acquisto
- obbligatorio per MacBook PRO spediti con corriere imballo originale
- facoltativo imballo originale per tutti gli altri prodotti

In mancanza della documentazione o accessori obbligatori, fondamentali per l'intervento tecnico e per il ripristino, non si garantisce il ripristino del prodotto con la reinstallazione del Sistema Operativo ne, in alcuni casi, la possibilità di effettuare la riparazione. Saranno inoltre addebitati al cliente i costi fissi di gestione nella misura di **20,49 € + IVA**.

Garanzie

Apple offre su tutti i prodotti 12 mesi di garanzia del produttore a partire dalla data di acquisto; tale garanzia opera in aggiunta a quella legale dei 24 mesi prevista degli articoli da 128 a 135 del Codice del Consumo a carico del venditore del prodotto.

Rev.dic2013

Maggiori informazioni, in particolare sulle limitazioni della garanzia (es. danneggiamenti, batterie, ecc.) e sulla garanzia legale del venditore applicabile in Italia, al link <http://www.apple.com/it/legal/statutory-warranty/>

AppleCare Protection Plan (APP): estensione di garanzia Apple a 36 mesi per tutti i prodotti per cui è disponibile. Maggiori informazioni al link <http://www.apple.com/it/support/products/>

DOA (dead on arrival): procedura di sostituzione. Per DOA si intende una macchina guasta all'origine, ovvero appena estratta dagli imballi originali o guasta al primo utilizzo. Tale procedura può essere attivata direttamente dal cliente o dal rivenditore entro 14 gg dalla data di acquisto solo chiamando il Call Center Apple (199-120-800).

Termini e condizioni generali per gli interventi di assistenza tecnica su prodotti Apple

<http://www.apple.com/legal/sales-support/applecare/docs/techsupportit.pdf>

Supporto informativo di assistenza su prodotti Apple

<http://www.apple.com/it/support/>

IPod – servizio in garanzia

Prima di consegnare in assistenza i lettori Apple IPod è OPPURTUNO effettuare le seguenti operazioni per verificare che il prodotto presenti effettivamente un malfunzionamento coperto da garanzia:

1. Controllare che il prodotto non presenti danni fisici causati da urti accidentali o cadute che possano in qualche modo averlo danneggiato.
2. Mantenere sempre la batteria dell'IPod carica, anche a riposo: per funzionare correttamente la batteria NON deve essere mai scarica. Se l'IPod non si accende dopo un periodo di non utilizzo, è necessario caricare la batteria per almeno 10 minuti.
3. Mantenere sempre aggiornato il software iTunes in modo che nell'IPod sia installata l'ultima versione del software di gestione dati.
4. Collegare l'IPod al PC/Mac ed effettuare un "Ripristino" per resettare il sistema attraverso il software iTunes. Questa operazione risolve molte delle problematiche dei lettori iPod.

Nel caso che l'iPod consegnato presso questo Centro di Assistenza non manifesti effettivamente il guasto segnalato ma risulti quindi regolarmente funzionante, saranno addebitati al cliente i costi fissi di gestione pari a **di 20,49 € + IVA**.

Tutti i prodotti Apple – servizio fuori garanzia

Ogni prodotto Apple non coperto da garanzia (Apple standard, AppleCare Protection Plan, garanzia legale del venditore) accettato in assistenza sarà sottoposto a diagnosi e sarà comunicato al cliente un preventivo per la riparazione e/o la sostituzione di parti. Nel caso in cui il cliente non accetti il preventivo e non autorizzi l'intervento di riparazione, sarà addebitato un costo fisso di **24,59 € + IVA** a copertura dell'intervento di diagnosi.