

ALLEGATO B

CONDIZIONI DI GARANZIA E VERIFICA PERIODICA

Sintel Italia SpA garantisce i propri prodotti (d'ora in poi chiamati "Prodotti"), se acquistati direttamente dalla nostra azienda o tramite un partner autorizzato, secondo le modalità e la durata di seguito specificate nel periodo di garanzia (d'ora in poi chiamata "Periodo di Garanzia"). Il Periodo di Garanzia inizia al momento dell'attivazione del Prodotto presso il cliente.

Sintel Italia non è vincolata alle dichiarazioni o specifiche diverse eventualmente rilasciate dal partner autorizzato e non ha alcun obbligo di garanzia verso di queste. Laddove il prodotto venga acquistato, come nuovo od usato, da un soggetto diverso da Sintel Italia o da un partner autorizzato, la Sintel Italia non riconosce alcun Periodo di Garanzia.

La garanzia scade alla fine del termine del Periodo di Garanzia.

Il Prodotto può consistere in diverse parti e le parti differenti possono essere coperte da Periodi di Garanzia diversi, di seguito meglio specificati:

- a) 12 (dodici) mesi per i Prodotti e per gli accessori diversamente dalle parti consumabili e degli accessori elencati nei punti b) e c);
- b) 3 (tre) mesi per le seguenti parti consumabili e gli accessori: batterie, monitor e memory card;
- c) 12 (dodici) mesi per qualsiasi software fornito a corredo dei Prodotti.

In caso di non conformità alle specifiche o di difetto dei Prodotti ricevuti, dovrà essere data comunicazione a Sintel Italia entro due mesi dal ricevimento dei Prodotti ed in ogni caso entro un termine che non deve superare il Periodo di Garanzia.

La garanzia della fornitura, tranne diverse condizioni esplicitamente previste, s'intende franco ns. Stabilimento di Pomezia.

Nel corso del periodo di Garanzia, Sintel Italia si impegna a risolvere i malfunzionamenti che dovessero emergere dall'utilizzo operativo di tutte le componenti oggetto della fornitura: prodotti hardware ed applicazioni software.

La Sintel Italia si impegna inoltre a risolvere, in garanzia, i malfunzionamenti ascrivibili a difetti di produzione dei prodotti forniti.

I livelli di servizio offerti per la garanzia sono validi per la durata di 12 mesi a far data dalla fornitura e sono costituiti da:

- Help desk con copertura oraria 9-13 / 14-17, 5 giorni su 7.



- Riparazione e/o sostituzione dell'apparato franco stabilimento di Pomezia entro 15 gg lavorativi dal ricevimento al ns. magazzino.

L'Ufficio di Help Desk rappresenta il punto unico di contatto per le richieste di intervento sui clienti e garantisce la capacità di gestione diretta di chiamate di primo livello.

L'ufficio di Help Desk ha inoltre il compito di attivare l'assistenza di secondo livello nel caso in cui gli interventi di primo livello, gestiti direttamente dagli operatori di help desk, non abbiano esito risolutivo.

L'assistenza di secondo livello viene erogata direttamente da professionisti specializzati nelle diverse tematiche tecniche.

Gli specialisti vengono attivati direttamente dall'Ufficio di Help Desk e da questi coordinati per i contatti con i clienti e la presa in carico dei ticket assegnati.

COME OTTENERE ASSISTENZA IN GARANZIA

Al momento dell'acquisto, la Sintel Italia od un suo partner autorizzato, rilascerà le istruzioni con le modalità di richiesta di intervento in garanzia.

Se per la riparazione del Prodotto sarà necessario inviarlo presso il partner autorizzato o presso la Sintel Italia, questo dovrà pervenire imballato nei suoi contenitori originali con tutte le protezioni per il trasporto o alternativamente in condizioni d'imballo idonee al corretto e sicuro trasporto del prodotto.

Sintel Italia ed i partner autorizzati non rispondono della perdita di dati o di schede di memoria o di SIM telefoniche che dovranno essere preventivamente rimossi o, nel caso dei dati, salvati.

Il prodotto deve essere accompagnato anche da un'etichetta recante i riferimenti quali:

- i dati dell'acquirente,
- i dati della persona che sta gestendo la riparazione
- il codice/numero di riparazione che vi verrà comunicato dal servizio help desk e che servirà per accettare il materiale presso i laboratori Sintel Italia o del partner autorizzato e che servirà anche per tracciare lo stato della riparazione.



Il codice/numero di riparazione dovrà essere utilizzato, come regola generale, in tutte le comunicazioni, incluse quelle di eventuali offerte economiche per gli interventi non coperti dal Periodo di Garanzia.

Nel caso di installazione veicolare e laddove le componenti non possano essere inviate presso i laboratori Sintel Italia o dei partner autorizzati, il veicolo in cui è installato il Prodotto dovrà essere condotto presso il laboratorio Sintel Italia o di un partner autorizzato.

Sarà possibile inviare un tecnico per evitare lo spostamento del veicolo ma tale servizio è a pagamento ed il costo verrà comunicato durante la richiesta di assistenza in garanzia.

Al fine di ottenere la garanzia durante il Periodo di Garanzia, si dovrà essere in regola con i pagamenti.

È necessario assicurarsi che tutte le riparazioni o le assistenze in garanzia durante il Periodo di Garanzia, vengano gestite tramite i laboratori Sintel Italia o presso un partner autorizzato.

In alcuni casi, potrebbe venire richiesto di fornire informazioni complementari e concernenti le precedenti riparazioni od assistenze in garanzia dei prodotti da parte dei laboratori della Sintel Italia o da parte del partner autorizzato ed è pertanto importante mantenere una memoria storica di eventuali precedenti riparazioni e renderli disponibili in caso di domande da parte del personale tecnico di laboratorio della Sintel Italia.

CONDIZIONI PARTICOLARI

La riparazione nel Periodo di Garanzia, a discrezione della Sintel Italia, può comprendere senza alcun costo aggiuntivo la reinstallazione o l'aggiornamento del software, la sostituzione di componenti o schede elettroniche con parti funzionalmente equivalenti, nuove o ricondizionate.

Le parti sostituite così come gli accessori, le batterie, o le schede elettroniche sono garantite fino al residuo Periodo di Garanzia e non estendono in nessun modo il Periodo di Garanzia.

Tutti gli accessori originali, le batterie, le parti, le schede elettroniche ed i componenti della installazione veicolare che verranno sostituiti, diventeranno di proprietà della Sintel Italia.

ESCLUSIONI

Questa garanzia non si applica se il tipo o il numero di serie del prodotto è stato alterato, cancellato, duplicato, rimosso o reso illeggibile.

Sintel Italia si riserva il diritto di rifiutare il servizio gratuito di garanzia se non può essere presentata la documentazione richiesta o se le informazioni sono incomplete, illeggibili o incompatibili con l'archivio della Sintel Italia.

Sintel Italia non sarà in alcun modo responsabile per problemi o danni causati da eventuali apparecchiature ausiliarie non fornite da Sintel Italia ma che



sono connesse od utilizzate con il Prodotto ed in generale sono escluse da questa garanzia.

La garanzia non è valida se i difetti sono dovuti a causa di danno, uso improprio, manomissione, negligenza o mancanza di cura e in caso di alterazioni o riparazioni effettuate da persone non autorizzate.

Sintel Italia non sarà responsabile per danni o perdita di dati, né per qualsiasi danno speciale o consequenziale derivante dall'uso inappropriato o dall'incapacità di utilizzare il prodotto.

I seguenti sono esempi di difetti o danni non coperti nel Periodo di Garanzia applicata al Prodotto:

1. Difetti o danni derivanti dall'uso del Prodotto diverso dal suo modo normale e consueto.
2. Difetti o danni causati da uso improprio, incidenti o incuria.
3. Difetti o danni causati da operazione, manutenzione, installazione, regolazione, applicazioni software non autorizzate o qualsiasi alterazione o modifica di qualsiasi tipo non autorizzata.
4. Rotture o danni alle antenne a meno che non causate direttamente da difetti di materiale o di fabbricazione.
5. Prodotti smontati o riparati da altri e non autorizzati da Sintel Italia, in maniera tale da pregiudicare le prestazioni od impedire un'adeguata ispezione o prove per le verifiche.
6. Difetti o danni dovuti dalla instabilità dei servizi di localizzazione, comunicazione radio, voce e dati.
7. Difetti o danni dovuti ad umidità, liquidi o esposizione ad agenti atmosferici non compatibili con il grado di protezione IP del prodotto..
8. Tutte le superfici in plastica e tutti gli altri componenti esposti che sono graffiati o danneggiati a causa di un uso normale cliente.
9. Riparazione o sostituzione di parti soggette a normale usura.
10. Mancata verifica annuale della taratura del dispositivo (SCOUT SPEED)

Nel caso di errori di utilizzo che impediscono il corretto funzionamento del Prodotto, le attività di supporto generate, verranno fatturate secondo i listini in vigore della Sintel Italia al momento della apertura della richiesta.

Per le riparazioni fuori dal Periodo di Garanzia o non previste dal Periodo di Garanzia, la Sintel Italia provvederà a riparare il Prodotto previa emissione di



offerta tecnico economica che dovrà essere preventivamente accettata per autorizzare l'intervento tecnico.

Il Cliente, al termine del Periodo di Garanzia, potrà richiedere a Sintel Italia o al Partner autorizzato una offerta per l'estensione del periodo di garanzia, precisandone la durata e le modalità richieste.

E bene prendere nota che il tempo di conservazione di una batteria ricaricabile dipende delle condizioni d'uso. La garanzia per le batterie ricaricabili decade se:

- a) le batterie sono ricaricate con dispositivi diversi da quelli previsti da Sintel Italia,
- b) qualsiasi dei sigilli sulla batteria sono rotti o mostrano segni di manomissione,
- c) la batteria è usata in apparecchiature o servizi diversi da quelli previsti per l'impiego del Prodotto per cui è specificato.

VERIFICA PERIODICA

Il Decreto di Omologazione rilasciato dal Ministero dei Trasporti, prescrive che il dispositivo SCOUT SPEED venga sottoposto annualmente ad una verifica del mantenimento delle condizioni di corretto utilizzo, in mancanza del quale il dispositivo non può essere utilizzato.

In linea con quanto prescritto, SCOUT SPEED dispone di una funzione particolare che inibisce il suo funzionamento allo scadere dei dodici mesi dalla prima attivazione, avvenuta al momento della consegna al cliente.

Indipendentemente dalle modalità con cui verrà prestata la garanzia nel periodo successivo ai primi dodici mesi, le attività di verifica periodica possono essere effettuate esclusivamente da tecnici specializzati della Sintel Italia.

Per consentire al Cliente la tempestiva effettuazione della verifica obbligatoria, Sintel Italia provvederà ad emettere un'apposita offerta trenta giorni prima della scadenza dei primi 12 mesi di funzionamento.

La verifica periodica per il primo anno s'intende effettuata al momento della installazione.

DATI DI CONFIGURAZIONE

Si consiglia di mantenere una nota di tutti i dati inseriti nel Prodotto, come ad esempio nomi, indirizzi, numeri di telefono, utente e codici di accesso, note, etc. prima di inviare il Prodotto per un servizio di garanzia, poiché tali dati potrebbero essere eliminati o cancellati nel corso del processo di riparazione.

