

# Garanzia dei chioschi di NGS Infomedia

## Condizioni Generali

### 1. Introduzione

NGS Infomedia Srl presta assistenza sui propri Prodotti singolarmente venduti sul territorio nazionale italiano, qualora essi risultino difettosi nei materiali, nella fabbricazione, nel funzionamento.

La garanzia consiste nell'effettuazione di interventi tecnici finalizzati al ripristino delle funzionalità hardware del prodotto.

L'assistenza standard non prevede l'intervento presso il domicilio del cliente finale, ma solo la riparazione presso un proprio centro convenzionato.

### 2. Copertura della Garanzia Vendita

La garanzia decorre dal momento in cui il concessionario vende il prodotto all'utente finale.

A tale proposito è fondamentale fare riferimento alla fattura di vendita del chiosco.

L'effettuazione di una o più riparazioni nel periodo di garanzia non comporta alcuna modifica della data di scadenza della garanzia stessa.

La garanzia comprende la riparazione o sostituzione gratuita di quei componenti che dovessero risultare difettosi all'origine e non comprende, se non necessaria, la sostituzione dell'apparecchio.

Le parti soggette a usura, quali tastiere e trackball sono da considerarsi esclusi dai servizi di assistenza previsti dalla garanzia vendita del prodotto.

**Solo 1' assistenza di NGS Infomedia o un Service Partner Autorizzato potrà effettuare le riparazioni coperte da garanzia.**

### 3. Prestazioni escluse dalla Garanzia Vendita

Il servizio di garanzia **non** comprende:

- la riparazione dei danni provocati da incidenti, negligenze, incapacità di utilizzazione o utilizzazione anormale, incuria, urti e cadute;
- la riparazione dei danni provocati da eventi atmosferici (acqua, incendi, fulmini, ecc.);
- la riparazione di guasti causati da materiale, dispositivi o software non originali e non forniti da NGS Infomedia;
- la installazione di nuovo software, personalizzazione e/o ripristino di quello già esistente;
- la riparazione di prodotti che risultino danneggiati o difettosi a causa di interventi effettuati da personale non autorizzato o non qualificato.

In tali casi, tutti i danni rilevati potranno essere, ove possibile, riparati da NGS Infomedia, fermo restando che prima di procedere all'intervento, al cliente verrà sottoposto un preventivo con indicazione dei costi dei materiali necessari e della relativa manodopera. Se entro il periodo indicato nel preventivo al Cliente, NGS Infomedia non dovesse ricevere nessuna risposta, tale preventivo si considererà non accettato e la chiamata verrà chiusa a tutti gli effetti.

- Non sono inoltre coperti da garanzia i mal funzionamenti o qualsiasi difetto dovuti ad errata installazione e/o configurazione software.
- Sono altresì esclusi dalla garanzia i Prodotti con matricola o etichette di garanzia illeggibili, mancanti o alterate.
- eventuale non funzionalità del prodotto con qualunque tipo di software non presente

sul mercato nazionale alla data di prima vendita del Prodotto non potrà essere considerato difetto o vizio del Prodotto stesso e non sarà coperto da garanzia.

- Se il problema dovesse essere riferibile ad un applicativo non fornito da NGS Infomedia sarà necessario rivolgersi al rivenditore di tale programma per ottenere assistenza.
- La perdita di dati e/o programmi, anche se causata da interventi di assistenza o riparazione, non è coperta da garanzia, e non può dar luogo a richieste di danni o rimborsi, poiché è responsabilità dell'utente tenere una copia di backup (copia di scorta) aggiornata di dati e programmi.
- è esclusa la responsabilità di NGS Infomedia per qualsiasi danno, diretto o indiretto, causato a persone o cose, da difetti o conseguenze dovute all'uso o al mancato uso del Prodotto stesso.

Il Cliente può attivare il servizio rivolgendosi al Customer Care di NGS Infomedia -Telefono **045-503172** oppure ad un Service Partner autorizzato da NGS Infomedia ad erogare la Garanzia Vendita.

#### **4. Termini e Definizioni**

Le prestazioni previste dalla Garanzia Vendita e le loro modalità di esecuzione hanno il significato qui di seguito indicato:

##### **Assistenza On Site (OS)**

NGS Infomedia organizza l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente. Se l'unità non fosse riparabile On Site, NGS Infomedia organizzerà la riparazione in laboratorio e successivamente provvederà alla riconsegna del prodotto al Cliente. Affinché un prodotto si qualifichi per la garanzia on-site dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

- al momento della richiesta non dovranno essere scaduti i termini del periodo di garanzia on-site.
- L'assistenza dovrà stabilire che il problema non può essere risolto per telefono e che il prodotto deve essere riparato.

Sarà necessario fornire al Customer Care (**045-503172**) quanto segue:

- prova della data di acquisto, ad esempio, la copia della fattura di vendita
- il numero di serie del prodotto
- accesso al prodotto garantendo un tempo sufficiente per effettuare la riparazione

In caso non sia possibile fornire la prova di acquisto, verranno utilizzati il numero di serie e la data di produzione per calcolare la scadenza della garanzia, il che potrebbe determinare una riduzione del periodo di garanzia del prodotto.

#### **5. Tempi di riparazione**

NGS Infomedia effettuerà le riparazioni nel rispetto dell'ordine delle chiamate, non assumendo alcuna garanzia in ordine ai tempi massimi per l'effettuazione dell'intervento, essendo lo stesso condizionato anche dalla disponibilità delle parti di ricambio.