



Docet-Lector

Via Verdi, 35 - 27010 Albuzzano (PV)

Tel: 0382.484165 Fax: 0382.481021 E-mail: info@docet-lector.com

GENNAIO 2002

**CONDIZIONI CONTRATTUALI FORNITURA SERVIZIO ASSISTENZA PRODOTTI IN GARANZIA**

- 1) I prodotti per la riparazione per i marchi Docet e Lector devono essere consegnati presso il laboratorio Docet-Lector in Via Cairoli,202/ Albuzzano (PV) tramite: consegna personale del proprietario dell'apparecchio o da terzi come corriere incaricato dal mittente in porto franco e con assicurazione contro danneggiamenti causati dal trasporto.  
La Docet-Lector non si ritiene responsabile per danneggiamenti furti/smarrimenti causati dal trasportatore-corriere o di chi ha effettuato il trasporto.
- 2) Il prodotto consegnato al centro di assistenza deve essere corredato di regolare documentazione fiscale comprovante l'acquisto entro i termini di garanzia di due anni, per i prodotti invenduti dal centro vendita è necessario validare il documento di autodichiarazione della proprietà del negozio disponibile tramite semplice richiesta.  
Se il prodotto risulterà privo di guasti e senza difetti di fabbrica, verrà rispedito in porto assegnato con tutte le spese accessorie a carico del destinatario.
- 3) I prodotti risultati manomessi dalla costruzione originale modificati nelle parti interne elettriche, elettroniche e meccaniche non saranno riparati, verranno rifiutati, il costo del preventivo fisso non negoziabile è di 50 euro; è possibile in alternativa concordare i tempi e le modalità affinché si recuperino, si ricostruiscano e si restaurino le parti originali, è preferibile richiedere il preventivo dei costi ed accettare incondizionatamente i tempi di attesa.
- 4) Le riparazioni si pagano in contanti-euro al ritiro o da anticipare, nessun altro pagamento è accettato, le riparazioni in garanzia non sono addebitate di nessun costo di intervento.
- 5) La Docet-Lector non effettua nessuna spedizione di ritorno in contrassegno postale o per corriere.
- 6) Il ritiro deve essere effettuato personalmente (mittente proprietario dell'apparecchio) se venisse incaricato un corriere di fiducia oppure una terza persona, è richiesta la delega per il ritiro con allegata la fotocopia della carta d'identità del proprietario dell'apparecchio. La spedizione tramite corriere incaricato dal mittente dovrà rispettare e garantire alla Docet-Lector queste condizioni : PORTO FRANCO ed ASSICURAZIONE DEL VALORE CORRISPONDENTE AL PRODOTTO CONTRO I DANNI DI TRASPORTO e Furto/smarrimento del collo.  
La Docet-Lector non si ritiene responsabile per danneggiamenti/furti/smarrimenti causati dal trasportatore o di chi effettuerà il trasporto.
- 7) Il ritiro è da effettuarsi su appuntamento e comunque nei giorni lavorativi di Martedì-Mercoledì-Giovedì. L'appuntamento è concordato con una semplice telefonata al numero 0382-484165. Non si riceve il sabato ed i festivi.
- 8) Le riparazioni sono garantite nei termini che la legge europea prevede e recepite dallo Stato Italiano.
- 9) Le presenti condizioni contrattuali di servizio assistenza sono automaticamente accettate dal Cliente al momento della ricezione nel nostro laboratorio dell'apparecchiatura da controllare / preventivare / riparare.
- 10) Foro competente : Milano.
- 11) Le norme esposte sono valide anche per i laboratori esterni convenzionati con Docet-Lector.

**COME GESTIRE LA RIPARAZIONE:**

**Indicare chiaramente l'indirizzo per la consegna e/o spedizione da effettuare esclusivamente in PORTO FRANCO:**

Docet-Lector  
Via Cairoli,202  
27010 Albuzzano (PV)

**Indicare sulla lettera accompagnatoria:**

- 1a) Nome e Cognome
- 2a) Indirizzo completo ( Via, Piazza,Viale ecc / numero civico)
- 3a) CAP / Località /Città/ Provincia
- 4a) Numero di telefono Fisso / Cellulare / FAX
- 5a) Indirizzo E-MAIL
- 6a) Codice Fiscale e firma in calce

**RELATIVO ALL'APPARECCHIO:**

- 7a) modello/sigla e numero di matricola dell'apparecchio, elenco accessori forniti es.telecomando, cordone alimentazione...
- 8a) Descrizione (la più dettagliata possibile) del guasto/difetto riscontrato.

Rammentiamo che mancando le informazioni necessarie per diagnosticare il guasto, registrare e gestire l'utente (mancanza di codice fiscale ecc) i tempi si dilateranno causando ritardi nella riconsegna del prodotto in riparazione.

Questo foglio informativo è pubblicato sui siti: [www.docethifi.com](http://www.docethifi.com) e [www.docet-lector.com](http://www.docet-lector.com) inoltre viene spedito ai Clienti

LEGGE EUROPEA SULLA GARANZIA RECEPITA DALLO STATO ITALIANO

# GARANZIE DEL CONSUMATORE

## Introduzione

La direttiva 99/44/CE garantisce una maggiore tutela del consumatore ai fini di assicurare la conformità dei beni, acquistati al contratto concluso con il venditore.

La direttiva, ai sensi dell' articolo 1 della legge 29 dicembre 2000 n.422, legge comunitaria 2000, deve essere recepita entro il 13 gennaio 2002, termine pressoché coincidente con quello del 1° gennaio 2002, assegnato agli Stati membri dalla direttiva medesima.

Tale legge in particolare, tutela maggiormente il consumatore, concedendo in più, la possibilità di rivolgersi ad un terzo autorizzato ove il venditore non effettui, senza giustificato motivo, entro un termine congruo, la riparazione o sostituzione dei beni di consumo non conforme.

### Art. 1

Ambito di applicazione e definizioni

**Il primo articolo recita che: La norma si applica esclusivamente al consumatore, intendendo consumatore, una qualsiasi persona, che è estraneo a qualsiasi attività imprenditoriale o professionale.**

**In poche parole, il consumatore privato acquista un ricevitore satellite, in questo caso, gli verrà applicata la nuova normativa sulla garanzia, cosa invece non applicabile, se lo stesso ricevitore satellite lo acquistasse un proprietario ad esempio di un esercizio pubblico, per utilizzarlo nel proprio esercizio, ne consegue che tale apparecchio è esclusivamente utilizzato per l'attività e non per scopi privati.**

**In ultima analisi, sarà il consumatore agendo in garanzia, dimostrare al proprio rivenditore di averlo acquistato in quel luogo, assieme ad uno scontrino fiscale oppure una bolla di consegna, l'uno o l'altro deve essere leggibile. A questo punto il venditore potrà visti gli atti di garanzia procedere alla risoluzione del guasto o difetto.**

### Art. 2

Conformità al contratto

**Nei secondo articolo, la norma prevede che il venditore deve consegnare il prodotto al consumatore rispettando il contratto, ciò significa che il venditore risponde al consumatore in qualsiasi momento, per qualsiasi difetto di non regolare funzionamento, sia al momento della consegna che, durante il periodo di garanzia. Per periodo di garanzia si intende due anni dalla consegna del prodotto. Il rivenditore però nel caso in cui si accorgesse che il prodotto in vendita non risponde alle caratteristiche enunciate, oppure si manifestano evidenti difetti a lui non imputabili, a questo punto, può rivalersi esercitando il diritto di regresso nei confronti del soggetto responsabile (ciò significa, ad esempio, che qualora un rivenditore abbia acquistato beni sia da un produttore o distributore Italiano che da aziende stabilite in altri paesi, ovvero direttamente dalla casa madre, lo stesso potrà agire solo in regresso nei confronti del precedente venditore della catena di distribuzione, non valendo la circostanza che i prodotti hanno lo stesso marchio). Oltre a questa nozione, la norma estende la legge per quanto riguarda il concetto di "Vizio/Difetto". "Difetto di conformità al contratto di vendita".**

**Si intende non solo vizio intrinseco del prodotto, perché il venditore è tenuto a rispondere e quindi a garantire che il prodotto quanto tale, sia immune da difetti che potrebbero compromettere le caratteristiche proprie del prodotto, ma anche svalutarne il prodotto stesso. Si può così desumere i seguenti punti per stabilire un difetto di conformità al contratto:**

12) Che il bene non sia conforme alla descrizione fatta dal venditore, e non possieda le

**qualità che il venditore ha enunciato al consumatore.**

- 13) Che il prodotto non risponde alle caratteristiche tecniche dello stesso, che invece il consumatore vuole e di conseguenza portato a conoscenza al venditore.**
- 14) Che il consumatore, visto gli eventuali dichiarazioni pubbliche, fatte sotto forma di pubblicità visiva oppure di pubblicità verbale, non ritiene idoneo alle aspettative volute.**
- 15) Quando il prodotto non viene correttamente installato dal consumatore stesso, perché imputabili ad una scarsa descrizione del libretto d'istruzioni.**

#### Art. 3

##### Diritti del consumatore

**Nel terzo articolo, la legge prescrive che, il consumatore nel caso abbia un prodotto mai funzionante, debba prestare il ripristino dello stesso, senza nessuna spesa, attraverso la sostituzione oppure la riparazione dello stesso.**

**Quindi tutti i costi di manodopera e dei materiali utilizzati per la riparazione non devono essere addebitati al consumatore, ma al venditore stesso.**

**In questo caso, è necessario che tra venditore e produttore ci sia una collaborazione, per poter concordare gli interventi in garanzia e eventuali trasporti.**

#### Art. 4

##### Diritto di regresso

**Nel quarto articolo ci descrive che, la nuova legge è tenuta in un primo momento a rispondere nei due anni di garanzia, dalla consegna del bene di ogni difetto di conformità, spetta anche al venditore la effettiva valutazione del difetto, riuscendo così a trovare la soluzione più opportuna alla risoluzione del difetto stesso. Comunque nella legge dice anche che il consumatore possa a sua scelta chiedere al venditore di riparare oppure di sostituire il prodotto, sempre che non comporti tale rimedio, eccessive onerosità, viene anche aggiunto che il consumatore può richiedere una riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto se:**

- **Se la riparazione o la sostituzione siano possibili o eccessivamente onerosi.**
- **Se il venditore non ha provveduto in un termine ragionevole la riparazione.**
- **Se la sostituzione o la riparazione abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.**

#### Art. 5

##### Termini

**Nei quinto articolo, la legge recita così:**

**"Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un'azione od omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale distributiva o di qualsiasi altro intermediario, ha diritto di regresso, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facente parte della suddetta catena contrattuale distributiva"**

In parole povere significa che, il venditore invia al centro di assistenza solo i beni acquistati dalla azienda produttrice/distributrice italiana e non anche quelli acquistati o importati da altre aziende (importazione parallela).

#### Art. 6

##### Garanzia convenzionale

**Nel sesto articolo, viene descritto la durata della garanzia. Nel caso sussista un difetto al momento della consegna del prodotto o dopo l'acquisto, ovvero successivamente, ma sempre nell'arco dei due anni, il consumatore per poter esercitare i propri diritti, deve denunciare al venditore il difetto di conformità entro 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto.**

**Quindi se il consumatore, non denuncia il difetto entro due mesi dalla scoperta, decadono così i propri diritti. Da aggiungere inoltre che, secondo il decreto: 'Non sussiste alcun difetto di conformità se al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo, con l'ordinaria diligenza'.**

**La garanzia, quindi, non copre eventuali "Ripensamenti" del consumatore.**

Art. 7

Carattere imperativo delle disposizione

**La nuova normativa prevede, che nei primi sei mesi dalla consegna dei beni, il consumatore non deve provare che si tratta di un difetto, in quanto ciò si presume che:  
"Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano nei primi sei mesi della consegna dei beni esistessero già a tale data".**

Art. 8

Cumulabilità dei diritti

**Nell'ottavo articolo, la legge prescrive anche che il venditore o produttore, può dare in aggiunta alla garanzia esistente ma non in sostituzione, una garanzia convenzionale, che tale garanzia convenzionale, come la garanzia legale, deve essere prestata "senza costi supplementari", deve essere assolutamente gratuita.**

**Pertanto, in tutti gli altri casi in cui il produttore o il venditore vorranno fornire un servizio di assistenza tecnica a pagamento, o di altro servizio, sempre a pagamento, non si dovrà parlare di garanzia.**

Art. 9

Norme transitorie

**La normativa non comporta oneri per lo stato e non interferisce con le competenze delle regioni.**