

PROCEDURA DI GARANZIA PRODOTTI CONSUMER

Questa procedura si applica a tutti i prodotti consumer presenti nel catalogo Canon Consumer Imaging e sul sito web <http://www.canon.it> nella sezione "Home > Per l'individuo > I nostri prodotti".

Per prodotti consumer si intendono Binocoli, Calcolatrici, Fax e Multifunzione, Flash, Fotocopiatrici Personali, Macchine Fotografiche, Obiettivi, Scanner, Stampanti Bubble Jet, Stampanti Compact Photo Printer, Stampanti Laser, Videocamere, Videoproiettori.

Canon Italia S.p.A. garantisce che i prodotti consumer commercializzati come nuovi sono esenti da vizi o difetti di natura tecnica.

Termini e condizioni della Garanzia EXPRESS **ON-CENTER**

Il periodo di garanzia delle apparecchiature consumer è disciplinato dalle disposizioni di legge in vigore quali gli art. 1490, 1495 e 1512 del CODICE CIVILE e DECRETO LEGISLATIVO 2 febbraio 2002 n. 24, relativo alle garanzie sui beni di consumo destinati all'uso non professionale da parte dell'utente finale.

Se un difetto si presenta entro i primi 15 (quindici) giorni di calendario, si può richiedere la sostituzione del prodotto (vedasi paragrafo DOA).

La garanzia copre i materiali⁽¹⁾⁽²⁾, la mano d'opera e il costo del trasporto.

Il servizio di assistenza in garanzia è fornito direttamente all'utente finale o, in sua vece, al suo rivenditore.

Tutte le parti di ricambio ed i prodotti sostituiti diventano di proprietà della Canon.

Il servizio è prestato presso i Centri di Assistenza Tecnica autorizzati (CAT) e il Regional Competence Center Canon di Peschiera Borromeo (MI).

Per conoscere l'indirizzo dei CAT si può contattare il servizio di supporto telefonico ESPOC (European Single Point Of Contact) al 848.800.519 (tariffa urbana a tempo, uguale per tutto il territorio nazionale) o consultare l'elenco alla pagina

http://www.canon.it/Support/Consumer_Products/services_locator/index.aspx .

La riparazione in garanzia è fornita solo dietro presentazione della copia di un documento fiscale valido e relativo all'acquisto del bene in questione. Qualora il documento fiscale non evidenzia la tipologia del bene acquistato, dovrà essere esibito anche il tagliando di garanzia debitamente compilato e timbrato dal rivenditore. Si consiglia al cliente di mantenere l'originale del documento da esibire in caso di contestazione. Canon si riserva il diritto di negare l'assistenza gratuita nel caso in cui le suddette informazioni siano incomplete o siano state contraffatte o modificate dopo l'acquisto.

Canon si riserva, inoltre, il diritto di provvedere alla sostituzione del prodotto difettoso con un prodotto equivalente nuovo o rigenerato, che presenti la medesima qualità o una qualità superiore rispetto a quella del prodotto difettoso, invece di effettuare la riparazione dello stesso.

Il consumatore finale ha anche la facoltà di registrare la sua apparecchiatura in garanzia registrandosi alla pagina http://ww2.canon.it/supporto/canon_ison/garanzia_reg.asp .

Termini e condizioni della Garanzia ON-SITE

Per alcuni prodotti da ufficio viene offerta anche la garanzia presso il cliente (On-Site).

Il periodo di garanzia è di 12 mesi.

Per conoscere quali modelli usufruiscono di questo servizio e per i dettagli del processo di gestione fare riferimento alla seguente pagina:

http://www.canon.it/Support/Technical_Support_Business/assistenza_altriservizi/garanzia_onsite.asp

Limiti

La garanzia copre tutti i guasti, ad eccezione di quelli causati o risultanti da:

- negligenza volontaria, mancata osservanza delle norme di sicurezza o utilizzo improprio del prodotto
- riparazioni, modifiche o operazioni di pulizia eseguite da centri di assistenza non autorizzati dalla Canon
- conservazione non adeguata, urti, cadute e danneggiamenti da trasporto
- fuoco, liquidi, scariche elettriche o sinistri
- scalfittura, incrinatura o rottura di parti esteriori o in vetro
- utilizzo di consumabili (quali cartucce, inchiostri, toner, carta e batterie) incompatibili con l'apparecchio in questione; la compatibilità é garantita solo nel caso si utilizzino prodotti consigliati dalla Canon
- collegamento dell'apparecchio a dispositivi non raccomandati dalla Canon

Sono inoltre esclusi dalla garanzia inconvenienti derivanti da eventuali perdite di dati o registrazioni, nonché danni ai software risultanti da imperfezioni del prodotto.

Il servizio gratuito non comprende:

- fornitura o sostituzione di materiali classificati di consumo quali cartucce inchiostro⁽¹⁾ e toner, serbatoi inchiostro, batterie, carta
- interventi di manutenzione e taratura menzionati nel manuale utente
- installazione e/o il collegamento dell'apparecchiatura
- assistenza sistemistica

Il cliente sarà informato dal riparatore autorizzato nel caso in cui la riparazione non rientri nei termini di garanzia. Se il cliente non sarà in grado di legittimare lo status di garanzia, la riparazione sarà addebitata alle tariffe vigenti.

Modalità di richiesta della garanzia ordinaria (On-Center)

La procedura di assistenza può essere attivata nei modi seguenti:

1. Consegnando il prodotto direttamente al CAT
2. Segnalando il problema al Supporto Telefonico (contattare il supporto telefonico ed esporre il problema; un operatore chiederà di attivare programmi di test locali ed assisterà telefonicamente il cliente per tentare di risolvere il problema; nel caso il problema non possa essere risolto a distanza saranno fornite le indicazioni per la consegna/spedizione del prodotto)
3. Consegnando il prodotto al rivenditore di fiducia (accertarsi prima se il punto vendita effettua questo servizio)

In tutte le circostanze si prega di indicare chiaramente il difetto della macchina e, nel caso di problemi di qualità nelle stampe o copie, di allegare un esempio con il difetto.

In caso di spedizione del prodotto vanno rispettare le seguenti disposizioni:

- il documento di trasporto deve essere compilato indicando come destinatario il CAT di zona; la causale deve essere RESTITUZIONE PRODOTTO IN GARANZIA.
- il cliente privato deve compilare su carta semplice una autocertificazione per il destinatario ed inserirla nella scatola. In questo documento vanno indicati i riferimenti del CAT e tutti i dati necessari alla registrazione della riparazione: dati anagrafici mittente, riferimenti telefonici e possibilmente e-mail, codice fiscale, riferimenti prodotto
- il mittente deve compilare altresì la LETTERA DI VETTURA che il vettore fornirà al momento del ritiro. La copia adesiva va attaccata alla scatola e quella per il mittente va trattenuta come ricevuta della spedizione
- nella scatola deve essere inserita una copia leggibile della documentazione di acquisto

- il prodotto deve essere adeguatamente imballato utilizzando la scatola originale o imballo adeguato. Per imballo adeguato si intende riposto all'interno di una scatola di cartone robusto e protetto dagli urti da materiale idoneo allo scopo (cuscini di plastica gonfiati d'aria, polistirolo espanso e similari). Non utilizzare carta o cartone all'interno della scatola in quanto non garantiscono adeguata protezione, in particolare per i prodotti voluminosi e pesanti.
- contattare il corriere espresso UPS (numero verde 800.877.877) e richiedere la presa per trasporto UPS STANDARD con consegna a carico del destinatario; all'operatore, oltre all'indirizzo del CAT, va indicato il relativo codice cliente UPS (il codice va richiesto al supporto telefonico ESPOC o ricercato nella pagina web pubblicata all'indirizzo <https://self-service.canon-europe.com/it/pages/> link "Riparazioni & Assistenza").
- i danneggiamenti da trasporto causati da imballi inconsistenti fanno decadere la garanzia.
- dalle macchine si devono togliere la cartuccia di toner e gli accessori (le cartucce di inchiostro delle stampanti BJ non devono essere rimosse ma fissate per evitare fuoriuscite di inchiostro); le prove tecniche saranno effettuate del laboratorio con serbatoi propri
- gli obiettivi intercambiabili delle macchine fotografiche reflex devono essere smontati dal corpo macchina e protetti adeguatamente utilizzando gli appositi tappi copriobiettivo. I corpi macchina reflex vanno protetti con l'apposito tappo copriattacco per evitare danni ai meccanismi interni o entrata di polvere.

Modalità di richiesta della garanzia DOA (DeadOnArrival), *disponibile solo On-Center*

Le modalità di richiesta sostituzione di un prodotto DOA sono simili a quelle relative alla garanzia ordinaria *On-Center*, a differenza dei seguenti aspetti:

- la richiesta deve pervenire al Supporto Telefonico, o alla rete di CAT, entro 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di acquisto
- sul documento di trasporto deve essere indicato chiaramente che si tratta di apparecchiatura DOA
- il prodotto va reso nel suo imballo originale, completo di tutti gli accessori, manuali e driver
- l'invio di un nuovo articolo è subordinato alla verifica da parte del CAT dell'effettivo guasto sull'unità principale. Nel caso il problema si dovesse rivelare di lieve entità il CAT può proporre al cliente la soluzione immediata dell'imprevisto, come alternativa alla sostituzione, evitando così l'attesa dell'apparecchiatura nuova
- l'invio di un nuovo prodotto è subordinato alla disponibilità di macchine nuove. Nel caso in cui il modello in questione non sia disponibile si procederà alla sostituzione con un modello equivalente o, previa motivazione scritta, alla normale riparazione
- se non venissero rispettati tutti i presupposti per l'applicazione della procedura DOA, il CAT procederà alla normale riparazione

Note generali sulla procedura

- (1) Le testine di stampa BJ e le cartucce di Toner acquistate separatamente dalle macchine non sono coperte da garanzia di Canon Italia; pertanto, se sono riscontrati difetti di funzionamento, queste devono essere rese al rivenditore il quale potrà rivalersi a sua volta sul suo distributore ufficiale Canon.
- (2) Gli accessori esterni indispensabili al funzionamento del prodotto (come carica batterie, alimentatori esterni, ecc.) fruiscono della stessa garanzia del prodotto principale.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sulle politiche di garanzia della Canon Italia si può contattare il servizio di supporto telefonico al 848.800.519 o collegarsi al sito Canon Europe Web Self Service alla pagina http://www.canon.it/Support/consumer_products/index.aspx