

Servizio Post-Vendita DYMO Termini e Condizioni

I termini e le condizioni del Servizio Post-Vendita DYMO sono finalizzati all'assistenza del proprietario e dell'utilizzatore di un prodotto DYMO (ovvero il cliente), nell'improbabile caso in cui il prodotto cessi di funzionare secondo la propria specificazione standard.

DYMO ha creato il Servizio Post-Vendita, curandone l'organizzazione, i processi e le infrastrutture, in maniera tale da permettere una gestione rapida ed efficiente dei prodotti DYMO difettosi.

1) Registrazione Difetto Prodotto

Se il prodotto è difettoso, il cliente deve visitare il sito www.dymoservice.com per richiedere un'Autorizzazione Restituzione Materiale (MRA) da parte dell'organizzazione Servizio Post-Vendita DYMO. In alternativa, il cliente può contattare telefonicamente l'Helpdesk DYMO, per richiedere l'MRA.

DYMO considera la data di tale registrazione come la data in cui il difetto è comparso.

2) Autorizzazione Restituzione Materiale (MRA)

In base al prodotto ed alla data di acquisto forniti dal cliente, a quest'ultimo verrà inviato un unico numero MRA, che lo autorizza a restituire il prodotto difettoso ad un indirizzo per la raccolta locale, di modo tale che possa essere riparato o sostituito (a discrezione di DYMO).

Il numero MRA identifica unicamente il prodotto difettoso, affinché DYMO ed il cliente possano identificare e rintracciare il prodotto attraverso il flusso del processo Servizio Post-Vendita, offrendo così al cliente la migliore assistenza possibile.

Il numero MRA e le relative istruzioni si applicano *soltanto* al prodotto difettoso registrato su www.dymoservice.com. Di conseguenza, il numero MRA può essere utilizzato solamente per il prodotto a cui è stato assegnato.

3) Copertura di garanzia

La restituzione del prodotto difettoso e la sua riparazione o sostituzione sono esenti da oneri, purché il difetto sia conforme alle condizioni di garanzia standard del prodotto ad esso allegate. In breve:

I termini e le condizioni di garanzia prevedono la riparazione o la sostituzione per difetti nel materiale del produttore o nella lavorazione. La garanzia non copre danni accidentali, perdita, eventi naturali o di qualsiasi altro tipo che non si siano verificati durante la lavorazione del prodotto.

4) Restituzione di un prodotto difettoso

Nel documento contenente l'unico MRA sono anche presenti istruzioni riguardanti l'indirizzo a cui spedire il prodotto, il suo imballaggio, ed i documenti da accludere (ad es. copia della prova d'acquisto, certificato di estensione di garanzia (se applicabile), copia cartacea del documento MRA, ecc.).

In breve, poco tempo dopo la registrazione di un prodotto difettoso, il cliente riceverà un'e-mail, o una comunicazione postale, contenente ulteriori istruzioni in merito all'indirizzo per la raccolta locale, da cui il prodotto sarà inviato al Servizio Post-Vendita DYMO per essere gestito.

5) Informazioni situazione

La funzione dell'indirizzo per la raccolta locale si limita alla ricezione dei prodotti difettosi che hanno un unico e valido numero MRA e che sono stati imballati secondo le istruzioni accluse al numero MRA.

Dal momento che l'indirizzo per la raccolta locale non può essere utilizzato per alcun altro scopo, il cliente deve sempre contattare l'Helpdesk DYMO per qualsiasi informazione sulla situazione del prodotto difettoso inviato all'indirizzo per la raccolta locale. È necessario fare sempre riferimento al numero MRA. In alternativa, il cliente può formulare una domanda, indicando come riferimento il numero MRA, sulla pagina Contatti del sito web DYMO.

6) Restituzioni non-MRA

I prodotti inviati al punto di raccolta locale *senza* un unico e valido numero MRA non verranno presi in considerazione. In tal caso, il cliente può reclamare il prodotto soltanto presentandone esplicita richiesta all'Helpdesk DYMO, o tramite il sito web, e corrispondendo 25€ per oneri amministrativi e spedizione.

7) Revoca dei termini MRA

Con l'invio del prodotto difettoso all'indirizzo per la raccolta locale, secondo le istruzioni contenute nel documento MRA, il cliente accetta che DYMO verifichi il prodotto difettoso ed i documenti ad esso acclusi (ovvero legittimità della prova d'acquisto, condizioni del prodotto e certificato di estensione di garanzia, se applicabile).

Qualora da tale verifica emergano dati che differiscono da quelli forniti dal cliente prima della restituzione del prodotto, DYMO si riserva il diritto di revocare i termini del documento MRA e di rinviare il prodotto difettoso al cliente. In tal caso, verranno addebitati 25€ per oneri amministrativi e spedizione, per la restituzione del prodotto difettoso al cliente.

8) Riparazione o Sostituzione

DYMO si riserva il diritto di decidere se riparare o sostituire il prodotto difettoso. Qualora il prodotto difettoso venga sostituito, può essere inviato al cliente, a discrezione di DYMO, sia un prodotto equivalente che uno con maggiori funzionalità, senza costi aggiuntivi per il cliente.

Un prodotto "morto all'arrivo" (DOA) sarà sostituito con un prodotto nuovo. Un prodotto difettoso viene considerato DOA se il difetto è registrato su www.dymoservice.com entro un massimo di due settimane dalla data di acquisto del prodotto.

9) Perdita di Dati

DYMO non è responsabile per la perdita di alcun dato accluso al prodotto restituito. Di conseguenza, si consiglia al cliente di conservare una copia di tutti i dati applicabili.

10) Accessori del Prodotto e Forniture

Se non diversamente indicato nel documento MRA, gli accessori (come adattatori di corrente e batteria) ed i consumabili (come nastri o etichette) NON devono essere spediti con il prodotto difettoso. Qualora si inviino per errore a DYMO i summenzionati accessori e consumabili, questi non saranno né restituiti né rimborsati.

11) Trasferimento di Proprietà Prodotto

Nel momento in cui il prodotto difettoso viene sostituito con uno equivalente o con funzionalità superiori, il cliente accetta di trasferire la proprietà del prodotto difettoso a DYMO per un periodo di due settimane successive al ricevimento del prodotto sostituito.

Dopo un periodo di 2 settimane, DYMO ha il diritto di eliminare, rinnovare od utilizzare il prodotto per qualsiasi scopo, a propria discrezione.

Di conseguenza, il cliente può reclamare il prodotto difettoso restituito soltanto entro le due settimane summenzionate, previa restituzione del prodotto sostitutivo ricevuto a DYMO. Verranno addebitati 25€ per oneri amministrativi e spedizione, per la restituzione del prodotto difettoso al cliente.

Gruppo DYMO Servizio Post-Vendita