

## CONDIZIONI CONTRATTUALI E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'acquisto del pacchetto da diritto ai seguenti servizi:

- **Estensione di garanzia sul prodotto per la durata di 12 mesi a partire dall'attivazione del contratto;**
- **Supporto di Help Desk telefonico**
- **Servizio post-vendita: interventi gratuiti da parte del Centro Assistenza Tecnica di zona autorizzato per la sostituzione e/o riparazione di dispositivi eventualmente non funzionanti, alle condizioni sotto riportate**

### Durata del contratto

**12 mesi a partire dall'attivazione; è possibile attivare la garanzia entro 12 mesi dall'installazione del prodotto stesso.**

### Rinnovo

Il presente contratto può essere rinnovato fino ad un massimo di 8 anni dalla data di installazione dei prodotti.

Alla scadenza del contratto, BTicino si riserva la facoltà di contattare il Cliente utilizzando i dati comunicati dal Cliente stesso in fase di registrazione al sito [www.attivazioni.bticino.it](http://www.attivazioni.bticino.it).

### Prodotti coperti dal Servizio e validità

Il servizio oggetto del presente contratto copre tutti i prodotti del catalogo BTicino appartenenti ai sistemi per il terziario installati presso l'impianto.

Il servizio è valido sui prodotti dei sistemi installati su tutto il territorio italiano (inclusi Repubblica di San Marino e Città del Vaticano) e non si applica alle apparecchiature vendute o utilizzate in un paese estero.

Il servizio è inoltre valido solo se:

- l'impianto è installato a Regola d'Arte, rispettando le indicazioni fornite dai produttori;
- l'acquisto dei prodotti può essere comprovato da fattura o dichiarazione conformità dell'impianto in cui i prodotti sono installati.

BTicino si riserva il diritto di risolvere il presente contratto qualora le informazioni rilasciate dal Cliente circa la data di installazione /attivazione dell'impianto non siano veritiere.

## CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### Modalità operative

#### A) Supporto telefonico di Help Desk e post-vendita

Per ottenere il supporto telefonico di Help Desk, il Cliente deve contattare il **numero verde 800.219.999**,

Ver. 2.0

fornendo il numero del Contratto/Impianto riportato sul documento che verrà inviato a seguito della registrazione al sito [www.attivazioni.bticino.it](http://www.attivazioni.bticino.it). La richiesta verrà presa in carico entro 30 minuti dalla chiamata, previa verifica di validità del contratto.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio di supporto telefonico di Help Desk può operare da remoto al fine di:

- identificare possibili dispositivi difettosi;
- identificare eventuali errori di configurazione con opportuna correzione;
- identificare eventuali problemi a livello di software di gestione (computer non compatibile; antivirus; presenza di firewall; problemi di rete, etc.).

## **B) Servizio post-vendita**

In caso di prodotto non funzionante, una volta presa in carico la richiesta, BTicino interverrà sull'impianto tramite il Centro Assistenza Tecnica autorizzato di zona per la verifica del guasto e la conseguente riparazione o sostituzione del prodotto non funzionante. I costi relativi all'intervento saranno a totale carico di BTicino, fatta eccezione per le ipotesi di malfunzionamenti non dovuti a difettosità del prodotto, ma ad altre cause indipendenti dai prodotti, quali ad esempio a titolo esplicativo, ma non esaustivo:

- manomissione (l'apertura di un prodotto equivale a manomissione);
- guasti provocati da incuria e/o imperizia di installazione (montaggio/cablaggio/configurazione, errati, parziali o assenti);
- scariche elettrostatiche, scariche elettriche condotte/indotte provocate da fulmini o altri fenomeni esterni al prodotto, disturbi elettromagnetici irradiati, fornitura di energia intermittente o non continuativa;
- difetti o danni provocati da caduta, rottura, infiltrazioni di liquidi o normale deperimento d'uso
- riparazioni eseguite da persone non autorizzate;
- materiale mancante (accessori, configuratori e apparecchi).

Nel caso in cui nel corso dell'intervento sia chiarito che il malfunzionamento non è dovuto a difettosità di prodotto, ma ad altre cause da questo indipendenti, il Cliente dovrà corrispondere al Centro Assistenza Tecnica i costi dallo stesso sostenuti per l'effettuazione dell'intervento ed avrà la facoltà di richiedere, a proprie spese, la riparazione e/o la sostituzione dei prodotti non funzionanti. Per conoscere i costi d'intervento, il Cliente può verificare le tariffe in vigore sul sito [www.bticino.it](http://www.bticino.it).

Sono in ogni caso esclusi i costi per ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza di cui al DLgs 81/2008, che sono comunque da intendersi a carico del Cliente.

## **Ripristino delle funzionalità e personalizzazioni**

Il ripristino delle funzionalità e delle personalizzazioni verrà effettuato dal Centro Assistenza Tecnica a condizione che il Cliente metta a disposizione i file di configurazione o gli stessi siano presenti nei Database BTicino. Se non disponibili, questi devono essere richiesti all'installatore, unitamente alla documentazione riportante la configurazione del proprio impianto. In assenza dei suddetti file non sarà garantito il ripristino delle funzionalità originarie e delle personalizzazioni; in tal caso il ripristino sarà a carico del Cliente.

## **Tempi d'intervento**

L'intervento verrà effettuato entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta.

## **Rilascio modulo d'intervento.**

Al termine dell'intervento il CAT rilascerà al Cliente – su apposito Modulo BTicino - l'originale firmato della "relazione di intervento".

Il Cliente dovrà a sua volta firmare il predetto Modulo per presa visione ed accettazione dell'intervento effettuato dal CAT, dopo aver naturalmente verificato la correttezza di tutti i dati in esso contenuti.

## **Servizio Clienti BTicino**

Ver. 2.0



Per qualsiasi problema relativo a questo contratto, per chiarimenti, informazioni o reclami, contatta il **numero verde 800.837.035**

Ver. 2.0

---

**BTicino** SpA  
Viale Borri, 231  
21100 Varese – Italia  
Tel. +39 0332 272111  
Fax +39 0332 423675  
[www.bticino.it](http://www.bticino.it)

Capitale Sociale euro 98.800.000 i.v.  
R.I. Varese e C.F. 10991860155  
R.E.A. Varese 237038  
P.IVA IT10991860155  
S.p.A. a socio unico  
Gruppo Legrand