PROCEDURA GARANZIA PRODOTTI CONSUMER

Canon Italia S.p.A. garantisce che i prodotti consumer commercializzati come nuovi sono esenti da vizi o difetti di natura tecnica. Per prodotti consumer si intendono Binocoli, Calcolatrici, Fax e MultiPASS, Flash, Fotocopiatrici Personali, Macchine Fotografiche, Obiettivi, Scanner, SmartBase, Stampanti a sublimazione, Stampanti Bubble Jet, Stampanti Laser fino a 20 ppm, Videocamere.

Termini e condizioni di garanzia (Garanzia EXPRESS)

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.
In ogni caso, se un difetto si presenta entro i primi 15 (quindici) giorni di calendario, si può richiedere la sostituzione del prodotto (vedasi procedura DOA).
La garanzia copre i materiali(1), la mano d'opera e il costo del trasporto(1)(3).
Il servizio di assistenza in garanzia è fornito direttamente all'utente finale o, in sua vece, al suo rivenditore. In questo caso il rivenditore deve dichiarare le generalità del proprietario, indispensabili per l'esecuzione del rapporto contrattuale di garanzia.
Il servizio consiste nella riparazione o sostituzione del prodotto, a discrezione della Canon, utilizzando articoli nuovi o ricondizionati, di fascia equivalente o superiore.
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)(2).
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/supporto/centri/index.html.
La riparazione in garanzia è fornita solo al primo proprietario del prodotto e dietro presentazione della copia di un documento fiscale valido e relativo all'acquisto del bene in questione. Si consiglia al cliente di mantenere l'originale del documento da esibire in caso di contestazione. Qualora il cliente sia sprovvisto del documento d'acquisto, o tale documento sia manomesso o parzialmente cancellato, Canon Italia si riserva la facoltà di rifiutare la prestazione gratuita.
Il consumatore finale ha la facoltà di registrare la sua apparecchiatura in garanzia ed usufruire dei servizi previsti per il periodo in questione. Tale registrazione può essere effettuata inviando il tagliando di garanzia, laddove presente, o registrandosi alla pagina http://www.canon.it/supporto/canon_ison/garanzia_reg.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), serbatoi inchiostro, batterie, carta
- interventi di manutenzione e taratura menzionati nel manuale utente
- installazione e/o il collegamento dell'apparecchiatura
- assistenza sistemistica on-site

Il cliente sarà informato per iscritto dal Laboratorio 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

La procedura di assistenza può essere attivata nei modi seguenti:

1. Consegnando il prodotto direttamente al CAT
2. Richiedendo la presa tramite ESPOC (contattare il supporto telefonico e scegliere l'opzione uno; un operatore chiederà di attivare programmi di test locali e vi assisterà telefonicamente per tentare di risolvere il problema; nel caso il problema non possa essere risolto a distanza, saranno registrati i vostri dati e successivamente un incaricato vi ricontatterà per darvi indicazioni sulla spedizione)
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 casi 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 finale esente dal documento di trasporto dovrà compilare l'apposita autocertificazione o documento analogo (vedi esempio autocertificazione alla pagina http://www.tntitaly.it/tnt/servizi_web/index.html).
- nella scatola deve essere inserita una copia leggibile del documento di acquisto
- il prodotto deve essere adeguatamente imballato (utilizzando la scatola originale o imballo idoneo)
- il codice di RMA deve essere indicato in modo chiaro sul documento di trasporto
- 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)
- gli obiettivi intercambiabili delle macchine fotografiche reflex devono essere smontati dal corpo macchina e protetti adeguatamente

Modalità di richiesta della garanzia DOA (Dead On Arrival)

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

- la richiesta deve pervenire all'ESPOC, 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 problema è riconducibile alla cartuccia di inchiostro, alla cartuccia di toner o ad un accessorio, verrà sostituita solo la parte difettosa e non l'intera apparecchiatura
- se non venissero rispettati tutti i presupposti per l'applicazione della procedura DOA, il CAT procederà alla normale riparazione

Note

(1) Le testine di stampa acquistate separatamente dalle macchine, le cartucce di toner e gli accessori godono della garanzia DOA e devono essere inviati presso il centro TEI di Tavelli - Via Giorgione, 6 - 25124 BRESCIA. Questi interventi non usufruiscono del trasporto completamente gratuito. L'utente deve spedire il prodotto a proprio carico e la merce sostituita sarà spedita a carico della Canon. Questi articoli non devono risultare manomessi o contraffatti.

(2) Per alcuni modelli di scanner e stampanti di fascia bassa l'assistenza è fornita presso un unico CAT: HARD SERVICE S.r.l. Via del Progresso, 2 Z.A. 3 - 35010 Peraga di Vigonza (PD). Per questa fascia di prodotti Canon si riserva la facoltà di sostituire il prodotto guasto con uno nuovo o rigenerato. I modelli che attualmente sono inclusi in questa deroga sono le stampanti S100, e gli scanner D646U, D646Uex, N670U, N676U, N1240U.

(3) Le calcolatrici non professionali non usufruiscono del trasporto completamente gratuito. L'utente deve spedire il prodotto a proprio carico oppure consegnare il prodotto difettoso direttamente al CAT. La parte sostituita sarà spedita a carico della Canon.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sulle politiche di garanzia della Canon Italia si può contattare il servizio di supporto telefonico ESPOC al 848.800.519 o collegarsi al sito CEWSS (Canon Europe Web Self Service) alla pagina https://self-service.canon-europe.com/it/pages .