



FACEM S.p.A.

www.trespade.it

Cap. Soc. 500.000 € i.e. – REA TO 151967
PARTITA IVA / Codice Fiscale / Iscrizione
Registro Imprese Torino: 00517250015

Uffici Commerciali e Sede Legale:

Via Fabbriche, 11/C – 10141 TORINO – ITALIA
Tel. +39 011 337119 / 3858495 – Fax +39 011 334889
E-Mail: facem@facem.com

Stabilimento e Uffici Amministrativi:

Via Truchetti, 36 – 10084 FORNO CANAVESE (TO) – ITALIA
Tel. +39 0124 707711 – Fax +39 0124 7077262

Stabilimento: Via Busano, 42 – 10087 VALPERGA (TO) – ITALIA

TERMINI DI GARANZIA

ITALIANO

FACEM S.p.A. è una società per azioni europea, pertanto la sua policy di garanzia rientra nelle prescrizioni delle leggi e dei regolamenti europei pertinenti, i quali prescrivono che il produttore è responsabile per qualsiasi difetto di fabbricazione / non conformità in termini di funzionamento del prodotto o aspetto estetico, per la durata di un anno dalla data di fornitura della merce / data di emissione della sua fattura commerciale;

Il commerciante concederà ai clienti (di norma utenti finali) una garanzia dello stesso periodo, ossia un anno dalla data della fattura commerciale o dalla data della prova d'acquisto.

PROCEDURA IN CASO DI RECLAMI

Al fine di aprire un ticket di reclamo, FACEM Spa necessita di ricevere le seguenti informazioni da chi chiede l'attivazione del diritto di garanzia:

- codice dell'articolo.** Per prodotti fabbricati dopo il 01/01/2017 il numero di serie completo (S/N) include il codice dell'articolo, quindi quest'ultimo può essere omesso - si veda anche punto 2 qui di seguito;
- numero di serie del prodotto.** E' identificato dall'indicazione **S/N** che si trova sia sull'imballo del prodotto sia sul prodotto stesso ed è espresso sia in formato alfanumerico sia sotto forma di codice a barre. Per prodotti fabbricati dopo il 01/01/2017 il numero di serie completo include anche il codice dell'articolo di cui al punto precedente. A titolo esemplificativo, sui tritacarne elettrici, sugli spremipomodoro elettrici e sulle confezionatrici sottovuoto è posto sotto la base; sull'essiccatore è posto nella parte inferiore del termoventilatore; sulle insaccatrici è posto nella parte interna della fiancata, in prossimità degli ingranaggi;
- copia della prova di acquisto** (fattura o scontrino fiscale)
- descrizione breve ma chiara del problema riscontrato**
- immagine/i del prodotto che evidenzia il difetto** o un video che evidenzia il suo processo operativo non corretto / incompleto.

Nel caso in cui un nuovo prodotto, durante il periodo di garanzia di un anno e a condizione che venga utilizzato nel pieno rispetto delle indicazioni del MANUALE D'ISTRUZIONI, mostri qualsiasi difetto o non conformità, dovuto esclusivamente a difetti di fabbricazione, che influisca sul suo aspetto estetico o sul suo funzionamento, FACEM Spa procederà come segue:

- se è possibile effettuare una riparazione, FACEM Spa si riserva di autorizzare espressamente il rivenditore a procedere alla riparazione con ricambi originali FACEM, tramite il servizio di assistenza del rivenditore stesso; FACEM Spa fornirà quindi al rivenditore a titolo gratuito i particolari di ricambio utilizzati;
- se la riparazione non è possibile, FACEM Spa si riserva di autorizzare espressamente una delle seguenti due attività alternative:
 - a) procedere alla sostituzione del prodotto difettoso, a titolo gratuito per l'utente finale; FACEM Spa fornirà quindi al rivenditore a titolo gratuito il nuovo prodotto
 - b) restituire il prodotto oggetto del reclamo al fine di farlo esaminare dal Servizio Assistenza di FACEM Spa. A seguito della verifica tecnica il prodotto potrà essere, a giudizio del Servizio Assistenza di FACEM Spa, riparato o sostituito e quindi rispedito al rivenditore a carico di FACEM Spa.

In tutti i casi di cui sopra è necessario preavvisare il Servizio Assistenza di FACEM Spa fornendo le informazioni di cui ai punti 1-5 qui sopra e ricevere dallo stesso specifica autorizzazione a una delle attività descritte.

NOTA IMPORTANTE

Nel caso in cui, a seguito della verifica tecnica, il prodotto risulti difettoso a causa di uso improprio o di qualsiasi altra causa che escluda la validità dei nostri termini di garanzia, tutti i costi per riparazioni e sostituzioni, trasporto di ritorno incluso, saranno a carico del cliente. Rientrano in tale fattispecie anche i casi in cui eventuali riparazioni da parte del Servizio Assistenza del rivenditore non siano state eseguite a regola d'arte o la movimentazione del prodotto presso il rivenditore o nel trasporto dal rivenditore all'utilizzatore finale non sia stata effettuata con le dovute cautele.

Non è previsto che FACEM Spa accrediti l'importo parziale o totale per coprire i reclami per difetti accertati del prodotto.

DANNI DA TRASPORTO

FACEM Spa invita i rivenditori a verificare attentamente lo stato della merce nel momento in cui questa viene consegnata presso il loro magazzino. Nel caso in cui gli imballi risultassero danneggiati si richiede di apporre immediatamente l'indicazione specifica del danno riscontrato sul bollettino di consegna del corriere (e preferibilmente anche sul DDT FACEM); IMPORTANTE: non è sufficiente l'indicazione "accettazione con riserva di controllo" o simili. Si richiede inoltre di avvisare contestualmente il Servizio Assistenza di FACEM Spa al fine di aprire, se è il caso, un richiesta di risarcimento danni presso il corriere. Segnalazioni tardive al corriere e/o a FACEM Spa non consentiranno il rimborso del danno.

La medesima procedura è richiesta nel caso in cui si constatino ammanchi di colli al momento dello scarico.

Torino, 01/01/2018

FACEM S.p.A.