

## **MODALITA' DI SOSTITUZIONE GRATUITA PARTI DI RICAMBIO.**

### **1. Note generali.**

Fra i vari servizi di supporto forniti da Canon Italia ai propri Distributori e Rivenditori, è disponibile anche il servizio di sostituzione gratuita delle parti non funzionanti a causa di difetti di fabbricazione.

I prodotti oggetto della seguente procedura sono quelli distribuiti solo dalla Canon Business Solution (CBS). Canon Italia fornisce gratuitamente, per i prodotti acquistati nuovi e per quelli assistiti in affidamento per suo conto, nei termini e con le modalità sotto indicate, le parti di ricambio necessarie al ripristino dell'apparecchiatura, oppure, per i prodotti ove non esistono parti di ricambio, vengono forniti gli articoli commerciali necessari al ripristino dell'apparecchiatura (piccoli accessori, schede di interfaccia, di espansione e simili).

E' esclusa da questa procedura la fornitura di materiali di consumo (tamburi, testine, inchiostri, starter, toner, kit di manutenzione), di parti di ricambio soggette ad usura (indicate nel Manuale tecnico di ogni prodotto, ed in genere rulli e nastri di fissaggio, lampadé, rulli di presa/trasporto carta, lame di pulizia, filtri, taglierine, corone e spazzole, gruppi di trasferimento ecc.), le parti esterne ed in vetro, i guasti causati da trasporto (gestiti con altre modalità), causati da uso improprio dell'apparecchiatura, da manomissione o da eventi naturali (fulmini, allagamenti, ecc.). Non vengono prese in esame richieste di sostituzioni di parti di apparecchiature che utilizzano ricambi o consumabili non compatibili con le specifiche Canon. Non è prevista la sostituzione gratuita di unità o gruppi meccanici interi.

### **2. Prodotti interessati.**

In ragione dei servizi complessivamente forniti da Canon Italia ai propri Rivenditori e Distributori a supporto di ogni prodotto, ed in funzione delle modalità di distribuzione specifiche di ogni prodotto, la presente procedura si applica con i seguenti termini:

- **Fascia A: prodotti FAX professionali ad esclusione dei fax con garanzia prodotti consumer (CCI) franco laboratorio, DR, LFP, LFS, Card Printer (CP) IR in distribuzione, interfacce esterne per sistemi professionali IR e CLC.** Sostituzione gratuita ricambi per un periodo di 12 mesi, con decorrenza sotto indicata.
- **Fascia B: IR non in distribuzione, MICRO, CLC, IRC, Image Press.** Sostituzione gratuita ricambi per un periodo di 6 mesi, con decorrenza sotto indicata.

I prodotti di fascia A vengono venduti da Canon Italia anche con garanzia diretta al Cliente finale: il Rivenditore/Distributore può scegliere se avvalersi del servizio in garanzia erogato da Canon Italia, invitando il Cliente ad inviare il tagliando di attivazione della garanzia entro i termini previsti, oppure se utilizzare la presente procedura ed effettuare il servizio per conto di Canon Italia.

### **3. Decorrenza del periodo di applicazione.**

La decorrenza del periodo di applicazione della seguente procedura è il seguente:

- **prodotti di Fascia B venduti direttamente da Canon Italia al Rivenditore:** questa procedura si applica a decorrere dalla data indicata nel documento di trasporto di Canon Italia.
- **prodotti in distribuzione venduti dal Rivenditore:** questa procedura si applica a decorrere dalla data della fattura dal Rivenditore al proprio cliente.  
**N.B. La fattura deve riportare stampato il n° di matricola dell'apparecchiatura: in difetto la richiesta di sostituzione verrà respinta.**
- **prodotti venduti dai Distributori:** questa procedura si applica a decorrere dalla data della fattura del Distributore al proprio cliente. (Si prega di far riferimento alla procedura sostituzione gratuita parti di ricambio Global Office Rev. 03 del 21-07-2006).  
**N.B. La fattura deve riportare stampato il n° di matricola dell'apparecchiatura: in difetto la richiesta di sostituzione verrà respinta.**
- **prodotti assistiti in affidamento:** questa procedura si applica a decorrere dalla data indicata nella prima lettera di affidamento.

#### **4. Applicazione.**

**La presente procedura si applica fra Canon Italia e le organizzazioni a cui vengono fatturati i prodotti venduti fatta eccezione per i Global Office che possono avvalersi della sostituzione gratuita parti di ricambio, laddove prevista, direttamente da Canon Italia. Fatto salvo quanto sopra espresso, per i prodotti distribuiti, Canon Italia accetta la richiesta e l'evasione di parti solo da e verso il Distributore, che a sua volta può richiedere le parti per conto dei propri sub-rivenditori.**

Non vengono esaminate richieste prive della documentazione prevista.

Canon Italia si riserva la possibilità di effettuare prima dell'invio, tramite proprio personale, verifiche in loco dell'apparecchiatura guasta, oppure di richiedere al Distributore/Rivenditore una verifica in altra sede della parte di ricambio guasta, allo scopo di accertare la causa dell'inconveniente.

Nel caso di schede elettroniche, il Distributore/Rivenditore è tenuto a restituire a Canon Italia la scheda guasta sostituita; tutte le altre parti non necessitano di restituzione, ma devono essere tenute disponibili per tre mesi per eventuali verifiche.

Le spese di trasporto delle parti sono a carico di chi spedisce (porto franco).

Canon Italia si riserva la possibilità di restituire al mittente schede inviate senza documentazione, manomesse (schede elettroniche per le quali è stata tentata la riparazione) o incomplete, e di fatturare le schede anticipate qualora non fossero rispettate le condizioni sopra citate.

**Canon**  
Canon Italia S.p.a

**Dati del richiedente**

Data	Nome/Rag. Sociale richiedente Codice cliente	Richiedente Sig. Telefono
Destinazione ricambi (se diversa da quanto sopra indicato)		

**Dati relativi al guasto riscontrato**

Rif. Documento di spedizione merce/lettera di affidamento N° del	Data guasto	
Modello	Matricola	Copie/pagine prodotte
Descrizione del guasto		
Causa del guasto		

**Elenco ricambi richiesti**

Codice	Descrizione	Q.tà

**Richiesta di evasione**

<input type="checkbox"/> Invio gratuito
---

**Note aggiuntive**

--

**(A cura Ufficio Ricambi)**

Evasione richiesta
Ordine N°                      del

# Canon

Canon Italia S.p.a

Nome/Ragione sociale .....	Data .....
Rif. bolla N° .....	del .....
N. ORDINE .....	Cod. ....

Modello .....	N° copie/pagine .....
Codice parte .....	Data installazione .....
Descrizione parte .....	Data guasto .....

**Descrizione del guasto:**  
.....  
.....  
.....

**Frequenza del guasto:**

Fisso, costante.  
 Saltuario.  
 Dopo ..... ore di lavoro.

**N.B. In caso di inconvenienti di qualità copia, allegare copie campione.**

Timbro e firma .....

Si prega di allegare il presente modulo, completato con tutti i dati richiesti, alla scheda guasta.

Spazio riservato a Canon Italia	
SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Imballo corretto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Copie allegate
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Scheda danneggiata
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Scheda manomessa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Colpita da fulmine/scarica elettrica
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Guasto confermato
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Altro guasto riscontrato