

PROCEDURA DI ASSISTENZA DEI PRODOTTI CASIO

L'Assistenza CASIO viene gestita su tutto il territorio nazionale dal **Centro Assistenza Livolsi Group Srl, con sede a Milano in viale Certosa, 231**. La procedura è relativa alla seguenti categorie di prodotti:

- Fotocamere e relativi accessori
- Tastiere, organi e pianoforti elettronici
- Calcolatrici e strumenti di stampa
- Videoproiettori
- Dizionari elettronici
- Orologi e sveglie

MODALITA' DI SPEDIZIONE

Registrazione prodotto ON LINE – Richiesta presa Corriere TNT via WEB

E' possibile spedire il prodotto CASIO, attraverso una procedura di WEB RMA, semplicemente registrandosi sul sito web www.servicecasio.it. Una volta registrati riceverete una mail di conferma con le credenziali user e password di accesso.

E' sufficiente quindi collegarsi inserendo le credenziali ricevute, cliccare su "Accedi al Modulo RMA" e inserire i dati richiesti relativi al prodotto da inviare in assistenza, selezionando dai menù a tendina il Tipo Prodotto e il Modello, digitando il numero di matricola. Se il prodotto da inviare è in garanzia cliccare la spunta e selezionare la data riportata sullo scontrino fiscale, ricevuta d'acquisto o Certificato di conformità (valido per gli orologi) in vostro possesso. Specificare in modo esaustivo il difetto riscontrato, gli accessori abbinati al prodotto in spedizione ed eventuali note aggiuntive.

Una volta cliccato su OK, compare un messaggio di conferma e di richiesta preferenza per l'orario di ritiro che il vettore cercherà di rispettare compatibilmente alle esigenze di servizio o condizioni di traffico locale.

Se disponibili, è possibile inserire anche un vostro riferimento o numero di DDT: la compilazione del campo non è obbligatoria.

Una volta confermata la richiesta di presa, arriverà all'indirizzo di posta registrato una mail di conferma con i link per poter stampare i moduli "PACKING LIST" (da allegare alla spedizione) e il modulo di presa per il Corriere TNT (anche questo da stampare, necessario per la spedizione).

Al corriere andrà consegnato il pacco con allegati i documenti di spedizione stampati dal sito di TNT.

Consegna e ritiro presso un TNT POINT della propria città

E' possibile spedire il prodotto CASIO anche appoggiandosi alla capillare rete di TNT POINT. Per individuare il TNT Point più vicino, collegarsi al sito web www.tnt.it, e accedere all'area "dove siamo": <http://www.tnt.it/dovesiamo/dovesiamo.do?actionType=town>, al cui interno si trovano le informazioni sugli orari di apertura oltre alla eventuale gestione da parte del TNT POINT della merce in "Fermo Deposito". Il "Fermo Deposito" dà la possibilità di ritirare il collo del prodotto riparato presso il TNT POINT senza attendere la consegna a domicilio, per un massimo di 3 giorni lavorativi (è possibile verificare la disponibilità del servizio nella sezione "dove siamo" o contattando il Servizio Clienti 199.803.868). Il cliente che desidera effettuare il ritiro del prodotto riparato presso lo stesso TNT Point deve indicarlo in modo chiaro nel momento dell'invio prodotto.



Una volta presso il TNT POINT, è sufficiente richiedere di effettuare una spedizione in Porto Assegnato con codice abbonato "**04738539**"; imballando il prodotto secondo le modalità di preparazione della spedizione riportate in questa procedura.

Per **Calabria, Sicilia, Sardegna ed isole minori** indicare esplicitamente **ECONOMY EXPRESS**, diversamente eventuali costi aggiuntivi verranno riaddebitati al cliente, in caso di dubbi contattare uno dei numeri sotto indicati.

E' bene imballare il prodotto in modo adeguato prima di recarsi presso il TNT POINT. Diversamente potrete trovare presso il TNT Point tutto il materiale necessario, il cui acquisto è a totale carico del mittente e non può essere rimborsato né da parte della Livolsi Group né da parte di Casio Italia.

Richiesta telefonica / WEB di presa Corriere TNT

Alternativamente ai metodi sopra indicati è possibile spedire il prodotto anche in porto franco presso la nostra sede, con un vettore a vostra scelta, oppure in alternativa:

- chiedere la presa con TNT attraverso il sito web www.tnt.it – Prenotazione ritiri;
- chiamare telefonicamente il corriere TNT al numero **199 803 868**
- post selezione 1 (informazione servizi nazionali)
- post selezione **1** (prenotazione ritiri).
- richiedere il ritiro del collo indicando che la spedizione sarà in " porto assegnato" (esclusivamente per il prodotti in GARANZIA) ed il codice cliente è "**04738539**".

Per **Calabria, Sicilia, Sardegna ed isole minori** indicare esplicitamente **ECONOMY EXPRESS**, diversamente eventuali costi aggiuntivi verranno riaddebitati al cliente, in caso di dubbi contattare uno dei numeri sotto indicati.

Si raccomanda di farsi lasciare dall'incaricato del corriere, in fase di ritiro del collo, **il numero di lettera di vettura o segna collo** necessario per richiesta di eventuali informazioni sulla spedizione.

PRAPARAZIONE DELLA SPEDIZIONE

1. Confezionare il prodotto nell'imballo originale se disponibile, diversamente utilizzare un adeguato imballo che protegga il contenuto. Se necessario (solo per gli orologi), contattare il centro assistenza Livolsi all'indirizzo e-mail o ai numeri sotto indicati per richiedere l'invio di una confezione appositamente predisposta per la spedizione degli orologi da riparare.
2. Inserire all'interno del pacco tutti i **riferimenti del mittente** quali: **nome, cognome, indirizzo del domicilio completo, e-mail (se disponibile) e un numero telefonico** per eventuali comunicazioni; inoltre specificare in modo esaustivo il difetto riscontrato.
3. Etichettare il pacco indicando il mittente ed il destinatario.
4. Qualora si trattasse di rivenditore o azienda emettere DDT di accompagnamento.
5. Spedire il prodotto presso il centro assistenza Livolsi, seguendo una delle modalità sopra riportate.
6. L'assistenza degli strumenti musicali (fatta eccezione per le mini keyboard) **DEVE ESSERE PREVENTIVAMENTE AUTORIZZATA DA CASIO**. A tale proposito dovrà essere compilato un apposito modulo di richiesta RMA, che dovrà essere compilato in ogni sua parte ed inviato al responsabile Assistenza CASIO. Solo a fronte dell'autorizzazione data (con numero di RMA), potrà essere effettuata la spedizione al centro Assistenza Livolsi.

RIPARAZIONI IN GARANZIA

Una volta ricevuto il prodotto, se la riparazione potrà avvenire in garanzia (difetto di conformità del prodotto), si procederà alla **riparazione** e alla successiva ri-spedizione tramite corriere TNT, senza alcuna spesa aggiuntiva ad onere del cliente.

Casi speciali:

Nel caso di sistemi di calcolo, tastiere musicali mini, e alcune tipologie di orologi, non verrà effettuata alcuna riparazione ma verrà operata la **sostituzione** dell'intero prodotto.

Di conseguenza, se il rivenditore ha disponibilità di prodotto può procedere direttamente alla sostituzione previo controllo della validità della garanzia e che il guasto non sia imputabile ad una imperizia da parte del cliente (caduta, urto, ...).

Tale modalità di assistenza, è però assoggettata alle seguenti regole da parte del rivenditore:

- Verifica contestuale della difettosità segnalata dal cliente
- Verifica dello stato del prodotto (assenza di danneggiamenti imputabili al cliente e che come tali invalidano la garanzia e di conseguenza la sostituzione in garanzia)
- Verifica degli accessori (laddove previsti) : cavetti,...
- Sostituzione del prodotto trattenendo l'imballo nuovo in cui inserire il prodotto difettoso
- Notifica della avvenuta sostituzione al Service di CASIO Italia, tramite opportuno modulo (di seguito allegato)

Il non rispetto delle suddette regole, comporterà la non sostituzione del prodotto pervenuto presso il Centro Assistenza e la restituzione dello stesso così come pervenuto.

Nel caso specifico dei **sistemi di calcolo e stampa**, in cui il malfunzionamento sia imputabile ad un deterioramento del sistema di stampa (nastri e cartucce per le calcolatrici stampanti e per i sistemi di stampa in generale), al malfunzionamento del solo alimentatore, o alla rottura di piccoli componenti estetici (braccetti a supporto del rotolo di carta per le calcolatrici stampanti), non verrà operata la sostituzione dell'intero prodotto, ma solo della parte in questione.

In alcuni rari casi, la sostituzione potrà rendersi necessaria anche per le **fotocamere**, ma in questo caso è necessario seguire una procedura *ad-hoc*. In questo caso è necessario contattare direttamente il Service di CASIO Italia per ottenere istruzioni a riguardo.

RIPARAZIONI FUORI GARANZIA

Una volta ricevuto il prodotto, se la riparazione non potrà avvenire in garanzia, verrà emesso un preventivo che verrà comunicato via e-mail o via fax con indicato importo e termini di pagamento: bonifico anticipato o contrassegno. In questo caso il costo della spedizione verrà rifatturato da Livolsi all'interno del costo di riparazione. Alla ricezione del pagamento a mezzo bonifico bancario o, se concordata la spedizione in contrassegno, il prodotto verrà rispedito.

N.B. Qualora il preventivo di spesa non venisse accettato dal cliente, il prodotto verrà reso non riparato, previa il pagamento delle spese di laboratorio e amministrative quantificate in **10€** per gli orologi, **16€** per tastiere di ingombro contenuto, strumenti di calcolo, proiettori, fotocamere, **35€** per tastiere modello CTK, **50€** per piani di digitali modello CDP-PX-AP (iva e trasporto compreso).

Tali spese non verranno in alcun caso addebitate se il cliente opterà per non avere indietro il proprio prodotto non riparato.

RESI PRODOTTI DOA

Nei casi di prodotti guasti alla prova o resi dal cliente entro 15 giorni solari dalla data di acquisto, è previsto il reso DOA. In questo caso è necessario **contattare preventivamente** il Service di CASIO Italia per concordare le modalità di reso.

RICEVIMENTO MERCE DAL CENTRO ASSISTENZA

Al momento della ricezione della merce resa dal centro assistenza, qualora si riscontrasse un evidente danneggiamento da trasporto, il cliente ha tempo **7gg** per segnalare la cosa al centro assistenza stesso. La procedura è la seguente:

1. firmare con riserva la bolla di consegna
2. scattare delle fotografie comprovanti il danneggiamento subito
3. contattare immediatamente il centro assistenza segnalando la cosa
4. inviare copia della suddetta bolla di consegna al centro assistenza

Solo nel rispetto di questi passi è possibile poi procedere con la pratica assicurativa. Viceversa non sarà più possibile procedere una volta decorsi i termini previsti.

Per ulteriori informazioni:

- Inviare una e-mail a: casio@livolsi.it oppure
- Inviare un fax al numero 02 30081990, indicando il nominativo presso il quale effettuare il ritiro del prodotto e la tipologia del prodotto stesso, oltre ad eventuali istruzioni particolari per il ritiro
- Contattare: 02 3008191

Destinatario riparazioni:

Livolsi Group Srl
Viale Certosa, 231
20156 Milano