

---

## CONDIZIONI UFFICIALI DI ASSISTENZA DEL PRODUTTORE VERSO L'UTENTE FINALE

---

### Acer

24 mesi del produttore estendibile a 36 con il programma AcerAdvantage  
<http://www.aceradvantage.com>

come da normativa di Legge (entro 7 gg dalla data di acquisto e dietro presentazione dello scontrino di acquisto).

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://support.acer-euro.com/request/it/>

**Link del produttore:** <http://www.acer.it>

**Telefono per assistenza:** 199 50 99 50

---

### Apple

La garanzia è 1 anno estendibile a 2 con la copertura aggiuntiva "AppleCare Protection Plan" <http://www.apple.com/it/support/products/applecareipod.html>

Il secondo anno viene recepito in maniera diversa dai diversi paesi europei

La Direttiva Europea è la 1999/44/EC

(<http://www.euroconsumatori.org/16849v16849d20192.html>)

Ogni iPod include un intervento di supporto telefonico gratuito usufruibile entro 90 giorni dalla data di acquisto e un anno di copertura per l'assistenza hardware

L'estensione al secondo anno è da considerarsi SOLO verso i clienti finali che non hanno P.IVA.

Nel caso del privato, il consumatore può appellarsi al 2 anno di garanzia solo se il prodotto non corrisponde a quello che voleva acquistare.

Vale quindi la regola della NON CONFORMITA'.

"Nei primi sei mesi dopo l'acquisto, ogni difetto o mancanza di conformità si presume sia esistito già al momento della consegna, se non provato altrimenti. Dopo i primi sei mesi, sarà il consumatore a dover provare che la mancanza di conformità esisteva già al momento della consegna.

Entro questo periodo di 2 anni il consumatore ha quindi il diritto ad avere beni conformi al contratto di vendita, cioè ne difettosi ne diversi rispetto alla pubblicità o al campione mostrato. In caso negativo esso ha diritto al ripristino della conformità senza spese"

Per definire che il prodotto non è conforme a quanto dichiarato dal produttore, è possibile contattare il call center Apple al numero 199.120.800 e chiedere del dipartimento Customer

Relation. Apple valuterà caso per caso.

Si potrà anche portare ad un centro autorizzato Apple, <http://www.apple.com/it/buy/locator/> per far valutare il difetto di NON CONFORMITA'

---

**Garanzia:** 12 + 12 mesi

**Link per assistenza:** <http://www.apple.com/it/support/ipod>

**Link del produttore:** <http://www.apple.com/it/>

**Telefono per assistenza:** 199.120.800

---

## E-MOTION

I prodotti a marchio E-Motion sono coperti da garanzia a vita.

In caso di malfunzionamento il cliente dovrà rivolgersi al punto vendita dove è stato acquistato il prodotto stesso. Questi valuterà il difetto e procederà ad una eventuale sostituzione.

---

**Garanzia:** Lifetime

**Link per assistenza:** <http://www.e-motion.it/tmpl/EMassistenza.tmp>

**Link del produttore:** <http://www.e-motion.it/>

---

## HTC

La garanzia è 24 mesi dalla data dello scontrino di vendita all'utente finale.

Il cliente per avere assistenza tecnica potrà contattare il call center HTC che risponde al numero 0236003221 con orario: 8.00am – 18.00.

Il call center HTC oltre alla consulenza sull'utilizzo dello Smartphone, fornirà anche l'indirizzo del centro raccolta più vicino nel caso di dovesse aver bisogno della riparazione del prodotto.

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://www.europe.htc.com/support/customerservices.html>

**Link del produttore:** <http://www.europe.htc.com/index.html?lang=it>

**Telefono per assistenza:** +39 02 36003221

---

## i-mate

Procedura per terminali DOA

Si definisce DOA (Dead On Arrival) un nuovo terminale i-mate che sia stato trovato difettoso alla prima accensione.

Il cliente finale che lamenta un DOA, deve riportare il terminale al rivenditore dove lo ha acquistato. Il rivenditore potrà considerare DOA il terminale difettoso se sono rispettate le seguenti condizioni:

- La restituzione deve avvenire entro 30 giorni dalla Data di Acquisto da parte del cliente.
- Il terminale dev'essere accompagnato da valido e datato scontrino fiscale come prova della Data di Acquisto.
- Il terminale dev'essere completo della confezione originale (accessori e documentazione) ed in condizioni "come nuova", esente da rotture, graffi e etichette.
- L' IMEI sulla confezione deve coincidere con quello del terminale difettoso.
- Il terminale deve essere in condizione "come nuovo", esente da graffi e rotture.
- L'etichetta "infiltrazioni d'acqua" deve essere intatta.
- Tempo di conversazione inferiore a 15 minuti.

#### Procedura per terminali non DOA

Se il terminale non è nelle condizioni DOA e rientra nel periodo di garanzia pari a 24 mesi, il cliente potrà consultare le pagine di supporto sul sito <http://www.clubimate.com> ed eventualmente contattare la società sotto indicata per la sostituzione/riparazione del prodotto difettoso:

#### World Startel Communications SPA

Via Manin 14  
20059 Vimercate (MI)  
Tel. : +39 039 6353114  
Fax : +39 039 6353180  
<http://www.wsc.net/>  
mail: [customer-care@wsc.net](mailto:customer-care@wsc.net)

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://www.clubimate.com>

**Link del produttore:** <http://www.clubimate.com>

**Telefono per assistenza:** +39 039 6909351

---

## Jabra

Assistenza telefonica per informazioni o risoluzione dei problemi al n 800786532

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://www.jabra.com/JabraCMS/EM/IT/MainMenu/Support/>

**Link del produttore:** <http://www.jabra.com/JabraCMS/EM/IT>

**Telefono per assistenza:** 800786532

---

## lovemytime

I prodotti sono coperti da garanzia a vita.

In caso di malfunzionamento il cliente dovrà rivolgersi al punto vendita dove è stato acquistato il prodotto stesso. Questi valuterà il difetto e procederà ad una eventuale sostituzione.

---

**Garanzia:** lifetime

**Link per assistenza:**

**Link del produttore:** <http://www.loveytime.com>

**Telefono per assistenza:** support@loveytime.com

---

## Nokia

Il DOA per il Nokia 7710 vale se:

Per il rivenditore

¥ Il terminale venga reso o segnalato come guasto da parte del negoziante a E-MOTION entro 8 giorni solari dall'acquisto da parte dell'utente finale. Superato questo margine di tempo, il terminale e la sua successiva lavorazione in assistenza entra a far parte della categoria delle normali riparazioni in garanzia Nokia.

¥ Il terminale non dovrà risultare utilizzato per un tempo superiore ai 15 minuti di conversazione, la verifica del tempo di conversazione si effettua tramite la consultazione del menu "Registro chiamate".

¥ Il terminale dovrà essere reso nel pacchetto di vendita originale non danneggiato, contenente tutti gli articoli.

¥ Il terminale non dovrà presentare segni di danneggiamento fisico o dovuto all'azione di liquidi.

¥ Il numero seriale del terminale (codice IMEI) dovrà coincidere con quello indicato nella scatola del pacchetto di vendita originale.

gestione presso il Punto di vendita

Il negoziante previa verifica delle condizioni di conformità date dalla sussistenza dei termini sopra elencati redigerà un rapporto che dovrà contenere le seguenti informazioni e documenti:

¥ numero seriale (codice IMEI)

¥ codice prodotto

¥ copia della ricevuta d'acquisto

¥ tagliando di garanzia debitamente compilato

¥ menzione della difettosità riscontrata

Il negoziante consegnerà un pacchetto di vendita nuovo all'utente finale e chiederà un RMA a E-MOTION per avere il reso

Per l'utente Finale o per tutti coloro al di fuori dal periodo DOA

HELPLINE

(informazioni commerciali e tecniche)

Lunedì-Venerdì 9.00 – 21.00

Tel. 899.282828\*

Fax. 0574.519411

Casella postale: Nokia Mobile Phones Italia CP 7043 – 59100 Prato

\* Per le chiamate al numero 899 282828 da telefono fisso è previsto un costo di 0.8 euro al minuto; per informazioni sul costo della chiamata da rete mobile è consigliabile rivolgersi al proprio operatore di rete.

CLUB NOKIA CARELINE

(informazioni commerciali e tecniche per i soci del Club Nokia)

Lunedì-Venerdì 9.00 – 21.00

Tel. 848.690.691

Fax. 0574.519411

Casella postale: Nokia Mobile Phones Italia CP 7043 – 59100 Prato

CENTRI DI ASSISTENZA (per trovare il nokia point più vicino)  
<http://www.nokia.it/nokia/0,0,69986,00.html>

Call center

Per informazioni sullo stato di riparazione dei telefoni in assistenza contatta il call center:  
Lunedì–Venerdì 9.00–18.00

Tel. 199.244244\*

Fax. 0574.519411

Casella postale: Nokia Mobile Phones Italia CP 7043 – 59100 Prato

E-mail: [customerservice.it@nokia.com](mailto:customerservice.it@nokia.com)

\* Per le chiamate al numero 199.244244 da telefono fisso è previsto un costo di 0.12 euro al minuto; per informazioni sul costo della chiamata da rete mobile è consigliabile rivolgersi al proprio operatore di rete.

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://www.nokia.it/nokia/0,0,33975,00.html>

**Link del produttore:** <http://www.nokia.it/>

**Telefono per assistenza:** 899.282828

---

## Palm

La garanzia dei dispositivi Palm™ copre i difetti di fabbricazione del prodotto o i guasti causati da anomalie del prodotto che si verificano in condizioni di normale utilizzo e durante il periodo di garanzia stabilito a livello nazionale dal momento dell'acquisto. Nel caso in cui il dispositivo presenti un'anomalia che risulti coperta dalle condizioni di garanzia Palm, si ha diritto ad una riparazione fornita gratuitamente o alla sostituzione del prodotto.

Palm attraverso il suo sito online ([www.palm.com/it/](http://www.palm.com/it/)), nella sezione "Supporto", offre assistenza tecnica ai clienti nei modi seguenti:

**Supporto Tecnico Gratuito via email**

Per usufruire di questo servizio è sufficiente compilare un semplice modulo online e un tecnico palm risponderà nel più breve tempo possibile.

**Assistenza Tecnica Telefonica**

I clienti che desiderano ricevere assistenza per telefono possono usufruire del programma "Palm On Call", che offre accesso diretto alla consulenza di esperti. Il pacchetto Palm On Call viene offerto gratuitamente ai clienti che registrano un nuovo prodotto che qualifica per la consulenza telefonica gratuita e può essere utilizzato per risolvere ogni eventuale problema tecnico iniziale. Il pacchetto Palm On Call è valido per 60 giorni dalla data della registrazione.

I pacchetti Palm On Call possono inoltre essere acquistati tramite il sito web PalmDirect il negozio online di palmOne o per telefono al numero 02-754-19-557 e consentono di accedere al servizio telefonico di assistenza tecnica in tutti quei casi che non qualificano per la consulenza telefonica gratuita.

Ciascun Pacchetto Palm On Call è costituito da un numero di telefono e da un Codice di accesso che permette di contattare telefonicamente uno degli esperti del Servizio di

supporto tecnico. Ogni uso del Pacchetto Palm On Call è chiamato "istanza". Il Codice di accesso univoco è indispensabile per poter contattare telefonicamente i tecnici. Una volta contattato il centro di assistenza tecnica sarà richiesta la digitazione del codice di accesso.

**IMPORTANTE:** per utilizzare questo servizio è necessario l'uso di un telefono multifunzione. I clienti che non dispongono di questo tipo di telefono possono avvalersi dei servizi alternativi di supporto gratuiti forniti da palmOne, visitando i siti web: [www.palmone.com/it/support](http://www.palmone.com/it/support) o [www.palmone.com/europe/support](http://www.palmone.com/europe/support) o contattando uno dei recapiti elencati di seguito:

Per fax:

Area EMEA +31-20-586-4680  
Germania 069-9530-7382

Per posta:

Palm Technical Support  
BP 70324  
49003 ANGERS CEDEX 01  
Francia

Si prega di NON inviare resi a questo indirizzo, in quanto non verranno accettati. Qualora palmOne richieda la restituzione di un prodotto, verranno forniti un numero di autorizzazione ed un indirizzo di spedizione.

Inoltre palmOne offre un servizio, sempre online, denominato "Palm Knowledge Library" per un'immediata individuazione e soluzione dei problemi.

---

**Garanzia:** 12 mesi

**Link per assistenza:** [http://www.palm.com/us/support/contact/email\\_support.html](http://www.palm.com/us/support/contact/email_support.html)

**Link del produttore:** <http://euro.palm.com/it/>

---

## TomTom

Richiesta di assistenza e procedura di reso materiale utenti finali TomTom

La procedura indicata può essere seguita unicamente dagli utenti finali per la restituzione di singoli prodotti.

### 1. Assistenza TomTom

a. Per qualsiasi tipo di domanda relativa ai prodotti TomTom, visitare il sito web <http://www.tomtom.com> e accedere alla sezione dell'assistenza. Le pagine dell'assistenza contengono risposte a domande frequenti, aggiornamenti gratuiti da scaricare e istruzioni sull'uso del prodotto. Se le informazioni del sito web non consentono di risolvere il problema, è possibile inviare un messaggio e-mail al team dell'Assistenza Clienti.

b. Se il team dell'Assistenza Clienti conclude che il prodotto è danneggiato o difettoso e deve essere restituito, seguire la procedura indicata di seguito.

### 2. Procedura di reso materiale per riparazione/sostituzione

a. Se un prodotto viene dichiarato difettoso, quindi idoneo per la riparazione/sostituzione, è necessario seguire la procedura riportata di seguito. La procedura riguarda UNICAMENTE i prodotti TomTom e non i prodotti di terze parti.

b. L'addetto all'assistenza TomTom genera un numero RMA (Return Material Authorisation,

autorizzazione alla restituzione del materiale), con il quale è possibile accedere a pagine web dedicate all'assistenza. In queste pagine è possibile inserire i propri dettagli personali e verificare che l'addetto all'assistenza TomTom abbia specificato il prodotto corretto. NB: l'indirizzo inserito corrisponde all'indirizzo di prelevamento e restituzione del pacco da parte del corriere.

c. A questo punto, chi richiede la sostituzione/riparazione riceverà un messaggio e-mail contenente tutti i dati inseriti, l'indirizzo di prelevamento/consegna del prodotto e il numero telefonico del corriere che si occuperà del trasporto.

d. Verificare che il numero di RMA sia chiaramente indicato sul pacco contenente il prodotto difettoso e allegare al prodotto una prova di acquisto (copia della ricevuta di acquisto). In assenza di tali informazioni, non sarà possibile procedere alla riparazione/sostituzione.

e. In caso di componenti difettosi, restituire a TomTom i soli componenti e non l'intero prodotto.

f. Una volta ricevuto il prodotto difettoso, TomTom restituirà al mittente il prodotto riparato o un prodotto sostitutivo mediante corriere. La restituzione avverrà entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della merce.

g. È possibile verificare lo stato della procedura di riparazione/sostituzione da "Mio TomTom", accedendo alla sezione dedicata all'assistenza del sito web <http://www.tomtom.com>

---

**Garanzia:** 24 mesi

**Link per assistenza:** <http://tomtom.com/support/index.php?Lid=7>

**Link del produttore:** <http://www.tomtom.com>

**Telefono per assistenza:** 0245281004

---

E-MOTION SpA " E 7° 33' 14", N 45° 03' 56" " " P.Iva 08134260010

Copyright © 1998–2007 " Credits &Disclaimer