

ALLEGATO H

CAT SERVICE POLICY

Valido per la famiglia prodotti di VIDEOCITOFONIA, DOMOTICA, TERMOREGOLAZIONE, ANTINTRUSIONE.

Decorrenza: 01/03/2025

1. Regolamentazione della gestione dei resi relativi ai prodotti in e fuori garanzia:

CAME vs. C.A.T.

Prodotti Finiti

A. Periodo da 0-24 mesi:

- a. Se in garanzia effettuare la sostituzione del prodotto guasto con uno NUOVO;
- b. Se fuori garanzia e sostituibile, viene applicata scala sconti 1° anno fuori garanzia e viene consegnato un prodotto NUOVO;
- c. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (addebito - 15€);
- d. Se necessaria una riparazione puntuale vedere paragrafo successivo.

B. Periodo 1° anno fuori garanzia (24 – 36 mesi):

- a. Viene applicata scala sconti 1° anno fuori garanzia e viene consegnato un prodotto NUOVO;
- b. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (addebito - 15€);
- c. Se necessaria una riparazione puntuale vedere paragrafo successivo.

C. Periodo 2° anno fuori garanzia (36 – 48 mesi)

- a. Viene applicata scala sconti 2° anno fuori garanzia e viene consegnato un prodotto NUOVO;
- b. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (addebito - 15€);
- c. Se necessaria una riparazione puntuale vedere paragrafo successivo.

D. Periodo 3° anno fuori garanzia (48 – 60 mesi)

- a. Viene applicata scala sconti 3° anno fuori garanzia e viene consegnato un prodotto NUOVO;
- b. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (addebito - 15€);
- c. Se necessaria una riparazione puntuale vedere paragrafo successivo.

In generale

- Se il prodotto non è accompagnato da una fattura d'acquisto ai fini della determinazione della garanzia viene considerato fuori garanzia e viene accettato in sostituzione/riparazione solo entro i 5 anni di vita (salvo che il prodotto non sia irreparabile).
- Per i seguenti prodotti viene utilizzata la procedura di riparazione puntuale in luogo della sostituzione:
 - a. **Terminali Touch screen sistemi domotici;**
 - b. **Server sistemi videocitofonici XIP/IP360;**

C.A.T. vs. CLIENTE

Prodotti Finiti

A. Periodo: da 0 a 24 mesi

- a. Se in garanzia effettuare la sostituzione del prodotto guasto con un prodotto NUOVO;
- b. Se fuori garanzia e sostituibile, sostituire con ricarico come da contratto e consegnare un prodotto NUOVO;
- c. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (Came Italia vs CAT, addebito - 15€);
- d. Se necessaria una riparazione puntuale vedere il paragrafo successivo.

B. Periodo: dal 1° anno fuori garanzia (24 – 36 mesi) al 3° (48 – 60 mesi)

- a. Se fuori garanzia e sostituibile, sostituire con ricarico come da contratto e consegnare un NUOVO;
- b. Se irreparabile (manomesso, ossido, animali, agenti atmosferici, ecc.) il prodotto viene reso al mittente; (Came Italia vs CAT, addebito - 15€);
- c. Se è necessaria una riparazione puntuale vedere il paragrafo successivo.

In generale

- Se il prodotto non è accompagnato da una fattura d'acquisto ai fini della determinazione della garanzia viene considerato fuori garanzia e viene accettato in sostituzione/riparazione solo entro i 5 anni di vita (salvo che il prodotto non sia irreparabile).

- Per i seguenti prodotti viene utilizzata la procedura di riparazione puntuale in luogo della sostituzione:
 - a. **Terminali Touch screen sistemi domotici;**
 - b. **Server sistemi videocitofonici XIP/IP360;**

2. Precondizioni per interventi in garanzia (assistenza) dei CAT:

- a. Impianto completato in tutte le sue parti (no installazioni parziali);
- b. Disponibilità dello schema di collegamento dedicato o generico;
- c. Esecuzione completa del cablaggio e settaggio dei dispositivi secondo schema;
- d. Presenza dell'installatore e sua disponibilità per le verifiche;
- e. Acquisto dei prodotti **entro e non oltre i 24 mesi dalla data della fattura di acquisto o documento fiscale;**
- f. Nel caso di impianti con apparecchiature installate in posizioni particolarmente alte, potenzialmente pericolose o difficilmente raggiungibili, il richiedente deve fornire al CAT tutte le attrezzature, misure e apparati di sicurezza necessari, con imputazione dei costi a carico del richiedente.

NOTA: Non godono di tale servizio tutti i prodotti della famiglia della TERMOREGOLAZIONE.

3. Non verranno riconosciute in garanzia assistenze:

- a. Con grossolani errori di cablaggio, con parti dell'impianto non completate oppure errori di programmazione;
- b. Su impianti non eseguiti a regola d'arte per cause attribuibili a:
 - I. apparecchiature elettroniche esposte ad acqua/umidità o a temperature diverse da quelle consigliate nelle apposite istruzioni;
 - II. non conformità del cavo per le connessioni alle specifiche del prodotto (sezione cavi, schermatura, isolamento, capacità, ecc.);
 - III. mancato rispetto dei limiti d'impiego;
 - IV. errato dimensionamento/intensità d'utilizzo;
 - V. distanze superiori alle specifiche del prodotto contenute nelle istruzioni o del sistema dichiarate da CAME S.p.A.;
 - VI. utilizzo di apparecchiature/accessori non originali.
- c. Per problematiche determinate da prodotti di consumo quali batterie;
- d. Effettuate presso privati o comunque dove non è presente un installatore, in dette ipotesi i costi (viaggio e manodopera) sono da ritenersi a carico del richiedente (cliente);
- e. Prestate su impianti la cui realizzazione o il completamento d'impianto è realizzato dal CAT stesso;
- f. Su prodotti acquistati con modalità e-commerce, per i quali non è previsto alcun servizio on site gratuito..

4. Varie

- a. Il CAT è tenuto a salvaguardare il buon nome del gruppo CAME e la professionalità dell'installatore.
- b. Il CAT non è tenuto/abilitato ad effettuare alcun intervento che comporti una modifica/alterazione sostanziale dell'impianto o che incida sulla sicurezza dello stesso. In tal caso il CAT sarà tenuto a segnalare la natura dell'intervento a Came Italia S.r.l. ed a contattare l'installatore di riferimento. Di conseguenza il CAT non è tenuto/abilitato a rilasciare alcun attestato di conformità allo stato dell'arte, ma solo il rapportino di messa in servizio o intervento. CAME S.p.A. declina ogni responsabilità derivante dalla violazione dei suddetti divieti, pertanto il CAT assume ogni responsabilità derivante da un intervento non autorizzato e/o dal rilascio di un attestato di conformità.
- c. Preventivamente all'intervento il CAT è tenuto ad informare il cliente su quanto riportato al successivo paragrafo 6.
- d. Nessun intervento esterno effettuato dal personale tecnico di Came Italia S.r.l. è coperto dalla garanzia. Gli eventuali costi di intervento seguiranno le tabelle di Came Italia S.r.l. o società del gruppo CAME.
- e. Invio del preventivo per accettazione, anticipatamente all'uscita.

5. Apparecchiature guaste e modalità di sostituzione

- a. Per i Prodotti il termine di Garanzia Convenzionale inizierà a decorrere dalla data della fattura di acquisto.
- b. Il riconoscimento della garanzia per articoli da riparare e per gli interventi d'assistenza on-site è compito esclusivo del CAT e di Came Italia S.r.l..
- c. E' preferibile che la sostituzione di apparecchiature guaste che rientrano nei termini di garanzia e che possono essere facilmente sostituite dall'installatore sia effettuata presso la sede del CAT, eccezion fatta per apparati (ad es. lampeggianti, bordi sensibili, fotocellule e accessori in genere) la cui riparazione/sostituzione può essere fatta in loco dall'installatore stesso.
- d. In alternativa alla sostituzione del pezzo guasto presso la sede del CAT, il cliente può esercitare il diritto di garanzia presso il grossista di zona nei termini e modalità stabiliti dalla policy resi.
- e. Nel caso in cui durante l'intervento si evidenzino malfunzionamenti non attribuibili al prodotto CAME, il CAT è tenuto ad addebitare il costo dell'intervento.

6. Obblighi in capo al CAT

- a. La riparazione delle apparecchiature deve avvenire entro i tempi concordati con il cliente.
- b. Rispettare gli appuntamenti concordati dal CAT con il cliente.
- c. Gli interventi dovranno essere effettuati, di norma entro i 2 giorni lavorativi dalla chiamata, pur restando inteso che il tempo dell'intervento può variare in funzione dell'entità della problematica denunciata e dagli accordi presi con il richiedente e della disponibilità del materiale da parte del CAT.
- d. Avere una conoscenza dettagliata dei prodotti oggetto del contratto.
- e. Verificare (prima di eseguire l'intervento) che il cliente sia stato correttamente e preventivamente informato sulle regole e sulle modalità di intervento previsto dal gruppo CAME e se del caso informarlo.

N.B: Qualsiasi circostanza non prevista e regolamentata dalla presente policy deve essere preventivamente autorizzata.