

Assistenza Clienti



Modalità operativa CAT



DOMOTICA
BY-ME PLUS



ANTINTRUSIONE
BY-ALARM PLUS



ELVOX
VIDEOCITOFONIA



ELVOX
TVCC



ELVOX
AUTOMAZIONI

Centri di Assistenza Tecnica (CAT)

Modalità operative

I **Centri di Assistenza Tecnica** operano sul territorio italiano intervenendo sui seguenti sistemi:

- domotica By-me Plus;
- antintrusione By-alarm Plus;
- diffusione sonora By-me Plus;
- controllo accessi;
- Elvox Videocitofonia;
- Elvox TVCC;
- Elvox Automazioni.

Tipologie di intervento

1. Intervento in garanzia

Il cliente contatta il Servizio Assistenza Clienti (SAC) per segnalare l'anomalia riscontrata. Il SAC invia al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) di zona l'autorizzazione ad eseguire l'intervento presso il cliente. L'intervento per essere considerato in garanzia presuppone che siano presenti i requisiti indicati nelle condizioni generali di garanzia dei prodotti Vimar. Spetta al consumatore dimostrare che la presente garanzia è da intendersi ancora valida attraverso un documento di consegna rilasciato dal venditore o da altro documento probante, che riporti il nome del venditore e la data in cui è stata effettuata la vendita.

Il CAT provvederà a compilare in tutte le sue parti il **modulo "Servizio Assistenza Clienti"**. Il modulo dovrà essere sottoscritto dal cliente al quale verrà rilasciata una copia. **L'intervento da parte del CAT potrà essere effettuato solo in presenza dell'installatore incaricato dal consumatore finale.** Per gli interventi in garanzia le spese di intervento del CAT resteranno a carico di Vimar mentre saranno a carico del consumatore finale le spese relative all'installatore. Il CAT interviene entro 3 giorni dalla segnalazione.

2. Intervento fuori garanzia

Il cliente contatta il CAT che opera nella propria zona di competenza segnalando l'anomalia riscontrata. Il cliente può trovare **il numero del CAT sul sito www.vimar.com**, contattando il **numero di assistenza clienti 0424 488500** o attraverso la Forza di Vendita. In caso di interventi su prodotti all'interno del periodo in garanzia ma non rispondenti a quanto indicato dai requisiti presenti nelle Condizioni Generali di Vendita - art. 7, gli stessi sono da ritenersi fuori garanzia, e quindi a carico del cliente. Il CAT provvederà a compilare in tutte le sue parti il modulo "Servizio Assistenza Clienti".

Il modulo dovrà essere sottoscritto dal cliente al quale verrà rilasciata una copia. **Le spese di intervento sono a carico del cliente** e saranno corrisposte al CAT direttamente dal cliente stesso.

Avvertenze

Al termine dell'intervento di assistenza sul prodotto Vimar, si informa che al fine di proteggere la privacy e la sicurezza del sistema da accessi di terzi non autorizzati, il consumatore finale deve modificare le password di accesso all'impianto. Qualora non vi si dovesse provvedere, Vimar S.p.A. ed i Centri di Assistenza autorizzati che hanno effettuato l'intervento declinano ogni responsabilità in merito ad eventuali accessi non autorizzati.



VIMAR

Viale Vicenza, 14 · 36063 Marostica VI · Italy · Tel. +39 0424 488 600 · Fax +39 0424 488 188 · www.vimar.com

ASSISTENZA CLIENTI
0424 488 500