

Descrizione dell'assistenza FullService 36 mesi

1 Assistenza FullService

Le prestazioni definite in questa descrizione sono disponibili per gli utensili aventi diritto per tutto il periodo dell'assistenza, alle condizioni e con i limiti qui descritti.

2 Periodo di assistenza

Il titolare può usufruire delle prestazioni del FullService per ogni utensile che ne ha diritto per la durata di 36 mesi a partire dalla data dell'acquisto, previa registrazione dell'utensile (il "**periodo di assistenza**"). Il periodo di assistenza è valido a partire dalla data di acquisto dell'utensile, tuttavia non prima della registrazione.

3 Accessori

Gli accessori non rientrano nel FullService 36 mesi. Le batterie e i caricabatterie forniti in dotazione a un utensile non sono considerati accessori. Il loro numero è limitato a 2 batterie e 1 caricabatteria al massimo. Anch'essi devono essere registrati nell'apposito portale. La registrazione delle batterie e dei caricabatterie non è necessaria quando il portale online esclude espressamente o non offre questa possibilità.

4 Riparazione

- 4.1 Durante il periodo di assistenza per un utensile avente diritto, Bosch riparerà l'utensile in caso di un guasto senza ulteriori costi. Ciò non vale per gli accessori. Per chiarire: Non si tratta di una manutenzione dell'utensile, ma di una riparazione.
- 4.2 Bosch può scegliere di sostituire un utensile avente diritto con un altro dello stesso tipo, a sua scelta. Per questo utensile vale allora l'assistenza FullService per il periodo di tempo rimanente per l'utensile originario, senza che ciò prolunghi il periodo di assistenza originario.
- 4.3 Per le livelle laser rotanti, a punti o lineari che ne hanno diritto, una volta all'anno può essere richiesta una calibrazione in stabilimento gratuita e un controllo del funzionamento con certificato di prova.
- 4.4 In Svizzera gli utensili aventi diritto verranno ritirati nella località desiderata, a un indirizzo postale definito da via e numero civico, dove verranno riconsegnati al termine della riparazione. L'utensile riparato verrà riconsegnato solo in un'altra località entro i confini della Svizzera, se ciò è stato concordato quando è stato assegnato l'incarico di riparazione e all'utensile da riparare è stata allegata una nota con l'indicazione, chiara e ben leggibile, dell'indirizzo postale completo di via e numero civico per la riconsegna.
- 4.5 Bosch è tenuta alla riparazione di difetti solo se l'incarico di riparazione è stato affidato come indicato al punto 6.
- 4.6 Bosch non è tenuta alla riparazione se il numero di serie dell'utensile, riportato sulla targhetta, non è più leggibile chiaramente. Ciò non vale nel caso in cui il titolare dimostri in altro modo che si tratta di un utensile avente diritto alla prestazione. Come altra prova possono servire il certificato del FullService 36 mesi e la fattura.
- 4.7 Bosch non è tenuto alla riparazione di difetti nei seguenti casi:
 - a) difetti riconducibili all'inosservanza delle istruzioni per l'uso dell'utensile,

- b) difetti dovuti a uso di forza eccessiva,
- c) danni dovuti a urti e cadute,
- d) parti o componenti di un utensile perduti,
- e) danni elementari, in particolare come danni da fuoco, acqua e fulmini,
- f) difetti dell'utensile dovuti a sovraccarico. In particolare si considera sovraccarico un difetto, per il quale in precedenza è già stato necessario eseguire due riparazioni uguali dello stesso componente dell'utensile avente diritto nel giro di 12 mesi, così come un difetto delle spazzole in carbone, se in precedenza nel periodo di assistenza sono già state sostituite almeno tre volte.
- g) Difetti dell'utensile riconducibili all'inosservanza di avvertenze per l'uso, ad un uso improprio, a condizioni ambientali anomale, a condizioni di funzionamento non conformi, a mancata manutenzione o cura.

Utensili su cui sono state eseguite modifiche o integrazioni.

- 4.8 Se non c'è diritto alla riparazione, Bosch ha diritto a un rimborso spese, in particolare un rimborso dei costi di trasporto. Bosch può rispedire l'utensile non riparato all'indirizzo indicato per il ritiro, a fronte di un rimborso spese.
- 4.9 Gli accessori (eccetto batterie e caricabatterie) non devono essere inviati per la riparazione. Bosch risponde della perdita di accessori nel corso di una riparazione Bosch solo nell'ambito della diligenza necessaria.

5 Utensile sostitutivo

- 5.1 Per la durata di una riparazione come indicato al punto 4 di questa descrizione, Bosch noleggia al titolare un utensile sostitutivo conforme al punto 5, quando l'incarico per la riparazione viene assegnato subito dopo il verificarsi del difetto come indicato al punto 6 e non si tratta di casi regolati dai punti 4.6 o 4.7 di questa descrizione.
- 5.2 Il canone di noleggio giornaliero è di 10 CHF netti, più eventuale I.V.A. di legge. Il canone per l'utensile sostitutivo non deve superare l'importo del prezzo di listino non vincolante dell'utensile sostitutivo al momento della consegna di detto utensile sostitutivo. Bosch concede una dilazione del canone fino al momento in cui il titolare restituisce l'utensile sostitutivo, al più tardi come indicato al punto 5.9. Se il titolare ha diritto alla riparazione, il canone non è dovuto, sempre che il cliente utilizzi l'utensile sostitutivo entro i termini indicati al punto 5.9.
- 5.3 Non esiste diritto a un utensile sostitutivo dello stesso tipo dell'utensile da riparare. Non esiste neanche diritto a un utensile sostitutivo nuovo, anzi di regola si tratta di un utensile usato. Bosch farà quanto possibile per mettere a disposizione un utensile il più possibile simile a quello guasto, che possa essere utilizzato per eseguire le attività del titolare.
- 5.4 Un utensile sostitutivo può essere messo a disposizione solo se viene ordinato quando viene assegnato l'incarico di riparazione.
- 5.5 L'utensile sostitutivo deve essere trattato con la dovuta cura e nel rispetto delle norme di utilizzo vigenti.
- 5.6 L'utensile sostitutivo viene consegnato in sostituzione dell'utensile da riparare nel luogo in cui avviene il ritiro dell'utensile da riparare. Viene consegnato solo a fronte della consegna dell'utensile da riparare.
- 5.7 La consegna dell'utensile da riparare avviene solo dietro restituzione dell'utensile sostitutivo.
- 5.8 Bosch si riserva il diritto, diversamente dalle norme 5.6 e 5.7, di eseguire una procedura di sostituzione in tempi diversi al fine di accelerare la fornitura di utensili a noleggio. Con questa procedura il titolare riceve direttamente e al più presto possibile un utensile a noleggio e l'utensile da riparare viene ritirato separatamente.
- 5.9 L'utensile sostitutivo deve essere rispedito a Bosch entro 14 giorni dalla restituzione dell'utensile riparato. Non è consentito negare l'accettazione dell'utensile riparato.
- 5.10 L'utensile sostitutivo deve essere restituito pulito, completo (inclusi accessori in dotazione) e in uno stato conforme alle sue condizioni al momento della consegna e con la normale usura dovuta a un utilizzo conforme al contratto. Deve essere restituito nella confezione in cui è stato consegnato. In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, Bosch può chiedere un risarcimento danni.
- 5.11 Se l'utensile sostitutivo non viene restituito completo (per es. mancano accessori), Bosch ha il diritto di fatturare un rimborso per il riacquisto delle parti mancanti (per es. degli accessori mancanti), considerando una compensazione adeguata per l'aumento di valore dovuto all'acquisto di parti nuove.

6 Registrazione della riparazione

- 6.1 Una riparazione può essere registrata in giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, alla hotline dell'assistenza telefonando al numero (0800) 120121 o inviando una e-mail all'indirizzo 36MVS@ch.bosch.com.
- 6.2 Alla registrazione devono essere fornite le seguenti informazioni:
- a) dati di contatto (indirizzo di casa o dell'azienda, indirizzo di ritiro differente, se desiderato, referente, numero di telefono, indirizzo e-mail),
 - b) se si desidera un utensile sostitutivo per la durata della riparazione, e
 - c) numero di serie a nove cifre e numero di prodotto a dieci cifre, in base alla targhetta del tipo.
- 6.3 In futuro Bosch farà quanto possibile per mettere a disposizione altri canali per la registrazione di una riparazione al FullService 36 mesi. Rispettare al riguardo le avvertenze aggiornate nel nostro portale per la registrazione o nella landing page www.bosch-professional.ch/36mvs.

7 Ritiro

- 7.1 Secondo il punto 6 di questa descrizione, gli utensili aventi diritto e registrati per la riparazione vengono ritirati nel luogo concordato da un'azienda di trasporto incaricata da Bosch. Se la riparazione viene registrata in giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì prima delle ore 15, solitamente l'utensile viene ritirato il giorno successivo.
- 7.2 Gli utensili aventi diritto devono essere imballati singolarmente, non smontati e completi, e tenuti pronti per il ritiro.
- 7.3 Si devono rispettare le istruzioni per l'organizzazione logistica fornite dall'Assistenza Clienti per la registrazione della riparazione.

8 Indennizzo forfettario in caso di furto

- 8.1 In caso di furto dell'utensile registrato, il titolare potrà acquistare un nuovo utensile sostitutivo dello stesso tipo con uno sconto fino al 60 % del prezzo di listino non vincolante. La sostituzione vale esclusivamente per l'utensile registrato e non per accessori, batterie e caricabatterie.
- 8.2 Per l'utensile sostitutivo non viene rinnovato l'indennizzo forfettario in caso di furto. L'utensile sostitutivo non può essere registrato nuovamente per il FullService. Il tempo restante del periodo di assistenza dell'utensile rubato, tuttavia, viene trasferito al prodotto sostitutivo. L'utensile rubato non ha più diritto alle prestazioni del FullService.
- 8.3 Perché sia possibile trasferire l'assistenza, il destinatario dell'utensile sostitutivo è tenuto a comunicare il nuovo numero di serie dell'utensile all'Assistenza Clienti telefonando al numero (0800) 120121 oppure inviando una e-mail all'indirizzo 36MVS@ch.bosch.com. Se il nuovo numero di serie non viene comunicato all'Assistenza Clienti, il trasferimento del diritto all'assistenza non può avere luogo.
- 8.4 Per poter usufruire di questo indennizzo forfettario in caso di furto, il furto deve essere subito denunciato alla polizia. La denuncia, con il certificato di registrazione, deve essere presentata

a Bosch entro 14 giorni dal furto mediante il Bosch Premium Partner, unitamente alla attestazione scritta di presentazione della denuncia alla polizia.

- 8.5 L'attestazione della polizia deve contenere le seguenti informazioni: data della denuncia, denunciante, possibile crimine e oggetti rubati. Tutti gli oggetti rubati devono essere elencati singolarmente.
- 8.6 Dopo una verifica, il rivenditore di Bosch viene informato sulla situazione e il nuovo utensile viene consegnato, previa approvazione dell'Assistenza, da Bosch al rivenditore dietro pagamento del prezzo di acquisto.
- 8.7 La protezione in caso di furto decade in caso di comportamento negligente o intenzionalmente illecito del rivenditore, del cliente o di suo personale ausiliario.

9 Abuso

In caso di uso improprio del servizio, ad esempio di:

- modifica del numero di serie sull'utensile,
- modifica del numero di serie nel portale di registrazione o sul certificato

Bosch si riserva il diritto di recedere unilateralmente dall'assistenza FullService 36 mesi ed eventualmente di fatturare in un secondo tempo prestazioni fornite indebitamente.