



Assistenza prodotti (RMA e DOA)

In caso di guasto o malfunzionamento del prodotto Smart Tech (sia RMA che DOA), vi invitiamo a contattare l'assistenza tecnica scrivendo a expressluck@stitaly.it, in alternativa al numero **049/0993124**. Un tecnico qualificato sarà di immediato supporto per risolvere telefonicamente il problema. Nel caso rilevasse la presunzione di un guasto effettivo, contemplato nella casistica degli interventi coperti da Garanzia, l'utente verrà informato di portare il prodotto presso uno dei Centri di Assistenza Autorizzati Smart Tech o (nei casi previsti) di attendere l'intervento del Centro di Assistenza presso il suo domicilio.

In ogni caso affinché il Centro Assistenza Tecnico Autorizzato possa intervenire sul prodotto occorre rendere disponibili:

- il prodotto completo;
- gli accessori (incluso tagliando di garanzia);
 - la copia della prova di acquisto (scontrino o fattura);
- Il modulo compilato con tutte le info richieste (DOA o RMA)

Verrà rilasciato un numero di pratica che identificherà la richiesta di assistenza.

Per ogni informazione è disponibile il numero **049 0993124** dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

Condizioni generali per l'applicazione della Procedura Gestione

guasti D.O.A. (Dead on Arrival) - D.A.P. (Delivered At Place)

- Il guasto deve manifestarsi entro la prima settimana (7 GIORNI) dopo la vendita ("guasto al primo utilizzo") oppure prima della vendita all'utente finale ("guasto alla prova") comprovato da fattura di acquisto non antecedente ai 6 mesi.
- La fattura di acquisto dovrà essere obbligatoriamente allegata al prodotto corrispondente;
- La confezione contenente l'apparato ed i relativi accessori dovrà essere quella originale;
- Il seriale presente sul prodotto dovrà essere identico a quello sulla confezione;
- La confezione, oltre al prodotto, dovrà contenere tutti gli accessori in dotazione (a titolo di esempio: cavo alimentazione, telecomando, manuale d'uso, tagliando garanzia, ...);
- Almeno un elemento deve essere non funzionante;
- Non devono esserci elementi che pongano il prodotto fuori garanzia (segni di cadute, presenza di acqua, danni provocati da incuria, danni estetici ecc...);
- Se il prodotto verificato dall'assistenza non presenta anomalie viene restituito;
- Il guasto riscontrato non deve essere attribuibile a cause che fanno di norma decadere la garanzia, come danni meccanici, ossidazione ed uso non conforme in genere.

Se le condizioni sopra riportate non sono soddisfatte, il prodotto non viene gestito come DOA.

Il DOA viene convalidato a seguito di screening tecnico.

Se prodotto è DOA, si procederà con la sostituzione del prodotto ed il reso; Se prodotto NON è DOA per:

- Imballaggio non conforme ○ Accessori mancanti ○ Termine di 7 giorni superato ○ Fattura di acquisto mancante ○ Prodotto NFF (No Fault Found) ○ Prodotto "fuori garanzia"

si procederà con la riparazione in garanzia o fuori garanzia ed il reso.