

Politica di assistenza MIDTRONICS

Gentile cliente,

nell'improbabile caso in cui si verificano problemi tecnici con il dispositivo Midtronics per l'assistenza alla batteria, si prega di notare che, per comodità, lavoriamo con partner di assistenza locali in tutta Europa che vi supporteranno nel caso in cui il dispositivo necessiti di una riparazione.

Nel mondo business to business - che differisce in modo significativo dal mondo business to consumer per quanto riguarda i diritti di garanzia - è consuetudine che il cliente business controlli il dispositivo al momento del ricevimento iniziale per verificare eventuali difetti di prestazioni o danni. Se dovete ricevere un'unità difettosa, avete il diritto di rispedirla gratuitamente alla parte che vi ha venduto il dispositivo, in questo caso Bosch. Per organizzare la restituzione a Bosch, rivolgersi al servizio clienti Bosch.

Se il dispositivo non funziona più come previsto, vi chiediamo di contattarci tramite il nostro sito web (<https://europe.midtronics.com/customer-support/>) per compilare un modulo di richiesta di assistenza (non contattate direttamente un partner di assistenza). In base alla richiesta di assistenza, il team di assistenza Midtronics tenterà di recuperare l'unità da remoto o richiederà al Service Partner più vicino e capace di contattarvi per ulteriori diagnosi e riparazioni.

Se il dispositivo deve essere riparato, vi verranno fornite istruzioni sulle parti da restituire per completare la riparazione e sulla posizione del Service Partner per la spedizione. Il cliente sarà responsabile della preparazione del dispositivo per la spedizione e delle relative spese di spedizione al centro di riparazione. Una volta ricevuto il dispositivo, il Service Partner ne verificherà l'integrità e valuterà la validità del reclamo.

- La garanzia sui prodotti Midtronics è di 24 mesi. Per supportare una richiesta di garanzia, può essere richiesta all'utente finale una prova d'acquisto che confermi la data di consegna.
- Se il reclamo è valido, il Service Partner riparerà il dispositivo e lo restituirà gratuitamente alla vostra officina. Non è previsto il rimborso delle spese di trasporto sostenute dall'utente.
- Se il reclamo non è valido ai sensi della garanzia, il Service Partner fornirà entro 48 ore un preventivo di spesa per la riparazione del dispositivo.
- I danni ai cavi non rientrano nella garanzia standard in quanto sono considerati parti soggette a usura. La garanzia sui cavi sarà valutata in base al singolo caso.
- Midtronics punta a un tempo di consegna del servizio di 48 ore. In caso di riparazione in garanzia, l'unità verrà restituita al cliente entro 48 ore.

Alcuni suggerimenti utili:

Trattare con cura i cavi e i morsetti. Proteggeteli dalla corrosione e dagli urti. Conservare il dispositivo in un luogo in cui non possa cadere o essere esposto a liquidi, calore e luce solare diretta. La maggior parte dei guasti è causata da cavi danneggiati. Pertanto, controllare il collegamento dei cavi; verificare la presenza di danni visivi su cavi e morsetti.