

PROCEDURA GESTIONE PRODOTTI DOA APPARECCHIATURE CONSUMER

rivolta ai Punti Vendita e Sub-Distributori

La presente procedura ha lo scopo di regolamentare la gestione di macchine DOA a seguito di sostituzioni effettuate ai clienti finali nei primi 15 (quindici) giorni, per difetti di natura tecnica.

Modalità di richiesta della garanzia DOA

Le modalità operative sono le seguenti:

- il prodotto deve risultare sostituito al consumatore entro 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di acquisto; nella scatola deve essere inserita una copia leggibile del documento di acquisto del cliente finale. I dati anagrafici dell'acquirente finale non sono indispensabili.
- il prodotto difettoso va reso, per la sostituzione, entro 45 giorni dall'intervento
- il prodotto va reso nel suo imballo originale, completo di tutti gli accessori, manuali e driver
- le macchine devono essere inviate al CAT di zona in PORTO ASSEGNATO (a carico del destinatario); l'elenco dei CAT è consultabile alla pagina [https://self-service.canon-europe.com/it/pages link "Riparazioni & Assistenza"](https://self-service.canon-europe.com/it/pages/link/Riparazioni%20e%20Assistenza).
- per il trasporto deve essere utilizzato il corriere espresso **UPS**; la presa può essere richiesta telefonicamente al numero verde **800.877.877**. All'operatore, oltre all'indirizzo del CAT, va indicato il relativo codice cliente UPS (il codice deve essere ricercato nella pagina web pubblicata all'indirizzo [https://self-service.canon-europe.com/it/pages/ link "Riparazioni & Assistenza"](https://self-service.canon-europe.com/it/pages/link/Riparazioni%20e%20Assistenza)).
- per il trasporto di prodotti DOA utilizzare esclusivamente il servizio "UPS STANDARD"
- sul documento di trasporto deve essere indicato in MODO EVIDENTE che si tratta di APPARECCHIATURA DOA (il numero di RMA non è necessario)

Note:

L'invio di una nuova macchina è subordinato alla verifica da parte del CAT dell'effettivo difetto del prodotto.

L'invio di un nuovo prodotto è condizionato dalla disponibilità di macchine nuove; nel caso in cui il modello in questione non sia disponibile si procederà alla sostituzione con un modello equivalente.

Il nuovo prodotto sarà spedito con tutti gli accorgimenti idonei a proteggere la scatola originale.

Il consumabile acquistato separatamente dalle macchine non è coperto da garanzia di Canon Italia ma da garanzia del distributore.

Nel caso in cui non fossero rispettati tutti i presupposti per l'applicazione della procedura DOA (es. prodotto funzionante, parti mancanti nell'imballo, modello obsoleto, guasto non riconducibile a vizio di fabbricazione) il CAT procederà con l'intervento di riparazione.

In questa procedura non rientrano la gestione delle parti mancanti nell'imballo originale e i danni da trasporto; per questi casi si prega di rivolgersi al distributore di riferimento.