

CRESTRON EMEA

ISPEZIONE DEI PRODOTTI. ASSISTENZA PER L'INSTALLAZIONE

1. Ispezione dei prodotti:

1.1. All'arrivo dei Prodotti presso la destinazione designata dal Rivenditore, il Rivenditore avrà il diritto di ispezionare, o incaricare una terza parte di ispezionare, i Prodotti forniti da Crestron EMEA.

1.2. Qualora il Rivenditore, entro 14 giorni di calendario dalla data di ricezione di detti Prodotti, dovesse riscontrare difformità rispetto all'Ordine di acquisto o qualora qualsiasi Prodotto dovesse aver subito danni o risultare inutilizzabile, il Rivenditore dovrà informarne tempestivamente Crestron EMEA.

1.3. Tramite tale comunicazione, il Rivenditore dovrà specificare nel dettaglio la quantità e il numero di serie dei Prodotti non conformi ricevuti e fare riferimento ai Prodotti ordinati corretti, secondo quanto indicato nell'ordine di acquisto.

1.4. In caso di merce non conforme per cause chiaramente riconducibili al processo di trasporto, ogni responsabilità sarà determinata dall'Incoterm concordato per quella specifica spedizione. Il Rivenditore conviene espressamente che, qualora Crestron EMEA dovesse offrire servizi che vanno oltre l'ambito dell'Incoterm concordato, tali servizi non modificheranno in alcun modo i rischi e i costi definiti dall'Incoterm e quindi ciò non estenderà la responsabilità di Crestron EMEA in alcun modo.

1.5. Qualora la non conformità fosse chiaramente non riconducibile al processo di trasporto (come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, prodotti non funzionanti, prodotti mancanti senza che vi sia danno evidente all'imballo, ecc.) e in caso fosse riconducibile al processo di trasporto e l'Incoterm applicabile attribuisse la responsabilità assicurativa a Crestron EMEA, andranno attuate le procedure definite di seguito.

1.6. Qualora il Rivenditore inviasse notifica a Crestron EMEA conformemente a quanto disposto, Crestron EMEA, senza spese o costi aggiuntivi a carico del Rivenditore, sostituirà interamente e completamente qualsiasi Prodotto non conforme con i Prodotti corretti ordinati dal Rivenditore, secondo quanto indicato nel relativo ordine di acquisto.

1.7. Qualora il Rivenditore, a sua esclusiva discrezione, dovesse decidere di trattenere qualsiasi Prodotto non conforme, ne darà comunicazione scritta a Crestron EMEA. In seguito, le Parti stabiliranno eventuali differenze di costo tra il prezzo dei Prodotti ordinati dal Rivenditore e i Prodotti non conformi ricevuti dallo stesso. Una volta presa tale decisione, a seconda dei casi, la Parte debitrice rimborserà la Parte creditrice della differenza di prezzo per tali Prodotti.

2. Reclami in merito ai prodotti:

2.1. Il Rivenditore metterà Crestron EMEA immediatamente al corrente di qualsiasi osservazione, reclamo o suggerimento ragionevole e motivato relativo ai Prodotti, ricevuto da qualsiasi cliente nel Territorio. Laddove necessario, Crestron EMEA gestirà in modo tempestivo e adeguato ogni osservazione, reclamo o suggerimento.

2.2. Il Rivenditore informerà immediatamente Crestron EMEA di qualsiasi evento connesso ai Prodotti che potrebbe arrecare danno al nome commerciale e/o all'immagine di Crestron EMEA e/o dei Prodotti.

3. Installazione di Prodotti forniti da Crestron EMEA:

3.1. Il Rivenditore si impegna a installare i Prodotti conformemente agli standard di dovuta cura e diligenza richiesti a un professionista che fornisca servizi simili o identici.

3.2. Crestron EMEA si impegna a offrire ai partner e agli installatori ampio supporto gratuito, comprendente:

- manuali di prodotto;
- migliori pratiche di installazione;

- aggiornamenti tramite newsletter;
- assistenza tecnica di prima e seconda linea tramite telefono e e-mail;
- interventi in loco di tecnici dell'assistenza tecnica di Crestron EMEA.

3.3. Qualora, per un determinato prodotto, non fossero disponibili un manuale né le migliori pratiche, il Rivenditore ha sempre facoltà di consultare l'assistenza tecnica di prima linea.

3.4. Il Rivenditore prende atto della struttura a cascata dell'assistenza gratuita e si impegna a esaurire tutte le altre modalità di assistenza tecnica prima di richiedere l'intervento in loco.

Il Rivenditore prende atto del fatto che, qualora Crestron EMEA dovesse rilevare che il Rivenditore non si è avvalso di nessuna delle altre modalità di assistenza tecnica, allo stesso sarà addebitata una tariffa di consulenza pari a 750 € (IVA esclusa) per ogni giorno lavorativo, oltre alle spese di viaggio e soggiorno. Il periodo minimo di fatturazione corrisponde a un giorno lavorativo.

3.5. Per stabilire se la tariffa di consulenza sia applicabile, Crestron EMEA si può avvalere dei seguenti indicatori:

- verifica dei precedenti contatti telefonici o via e-mail con l'assistenza tecnica di prima e/o seconda linea;
- statistiche Web del sito crestron.com o siti Web collegati e portali dei clienti;
- verifica delle installazioni (in particolare cablaggio, infrastrutture, programmazione).

3.6. Qualora Crestron EMEA dovesse rilevare ripetutamente che il Rivenditore non ha operato con la dovuta cura e diligenza, si riserva il diritto di revocare eventuali certificazioni conferite al Rivenditore.

3.7 Crestron EMEA si riserva il diritto di modificare qualsiasi termine e condizione sopra definiti senza preavviso.

Crestron EMEA