

GARANZIA INDUSTRIALE CONCESSIONARI ITALIA

- - - - -

PROCEDURA PER PRODOTTI OFFICE

Revisione: 01 Gennaio 2020

Nell'ottica di una razionalizzazione dei processi aziendali e alle esigenze di mercato riferiti in particolare alla gestione della Garanzia Industriale dei Prodotti OFFICE vengono rivisti alcuni aspetti operativi riguardanti l'invio dei moduli elettronici o dei prodotti presso i Laboratori di riparazione.

NOTA: questa disposizione annulla e sostituisce tutte le procedure precedenti con i relativi allegati a Supporto.

A fronte di REPORT mirati, i prodotti OLIVETTI sono in grado di evidenziare l'utilizzo di consumabili NON ORIGINALI.

Tale prerequisito è indispensabile per espletare la gestione della garanzia.

- I prodotti **Office MFP Olivetti** sono garantiti per difetti di materiali e fabbricazione per la durata di **12 MESI** dalla Data di **Registrazione obbligatoria** del Prodotto su www.Olinet.biz, da avvenire **ENTRO E NON OLTRE 10 GIORNI** dalla Installazione dello stesso.
- Tale termine di Garanzia è concesso sui Prodotti che verranno Registrati entro un periodo massimo di 24 mesi.
- Ad esempio, registrando il prodotto al 13° mese dalla data della fattura e/o uscita merci, la copertura della garanzia è di 11 mesi.
- Per i prodotti che non verranno registrati, e per quelli che non possono essere registrati (ad esempio calcolatrici ed opzioni) i termini di Garanzia sono di 12 mesi dalla data di Fattura Olivetti o di uscita merci dal magazzino.

I termini di garanzia per i consumabili / accessori, sono disponibili in una procedura dedicata, che non rientra nell'ambito della garanzia industriale.

- La Garanzia consiste nella sostituzione gratuita di alcuni componenti che, presenti nella configurazione originale del Prodotto, dovessero risultare difettosi o mal-funzionanti all'origine con equivalenti funzionanti, nuovi o rigenerati. La lista dei componenti previsti compare al momento della compilazione della richiesta sul portale Olinet.biz
- Eccezionalmente e previa autorizzazione del Supporto Tecnico Olivetti, qualora non fosse possibile individuare con certezza la parte all'origine del guasto / malfunzionamento, potrà essere accordato l'invio in Riparazione del prodotto completo.

CONDIZIONI DI GARANZIA

1. La garanzia è valida nei confronti del Concessionario che ha acquistato il prodotto presso Olivetti S.p.A. e non è cedibile a terzi.
2. La garanzia comprende la sola sostituzione gratuita di quelle parti rese disponibili su Olinet.biz per il Prodotto identificato che dovessero risultare difettose all'origine. La garanzia non si estende al software ed agli eventuali accessori forniti unitamente all'apparecchio.
3. Sono esclusi dalla garanzia gli apparecchi e i singoli componenti che risultino danneggiati o difettosi a causa di:
 - errata alimentazione elettrica, installazione o uso errato o improprio o comunque difforme dalle avvertenze riportate sul manuale d'istruzione;
 - sostituzione di componenti non forniti da Olivetti o effettuata da personale non autorizzato;
 - uso di software non fornito da Olivetti;
 - eventi naturali ed azioni dolose o colpose di qualsiasi genere.
4. Per usufruire delle condizioni e termini di garanzia, il Concessionario è tenuto a richiedere le parti necessarie per il ripristino del Prodotto guasto attraverso Olinet.biz secondo la Procedura in vigore e pubblicata sul portale stesso. Il Concessionario è poi tenuto a restituire le parti guaste al massimo entro un mese dalla ricezione del materiale che ha ricevuto in anticipo da Olivetti, all'indirizzo presente nella Procedura. Le spese di trasporto da Olivetti verso il Concessionario sono a carico di Olivetti S.p.A. Le spese di restituzione delle parti a Olivetti S.p.A. sono a carico del Concessionario.
5. L'effettuazione di una o più prestazioni di garanzia nel periodo di riferimento non modifica la data di scadenza della Garanzia stessa.
6. E' esclusa la responsabilità di Olivetti S.p.A. per qualsiasi danno, diretto o indiretto, causato a persona o a cose, da avarie dell'apparecchio o conseguente all'uso non conforme dello stesso.

OLIVETTI S.P.A.

Con unico azionista Gruppo TIM
Direzione e coordinamento: TIM S.p.A.
Sede legale: Strada Monte Navale, 2/C,
10015 Ivrea (TO)

Cod. Fiscale / P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese
di Torino: 02298700010
REA di Torino 547040 - Capitale Sociale: € 10.000.000,00 i.v.a.
PEC: adminpec@olivetti.telecompost.it
www.olivetti.com

MODALITÀ OPERATIVE

Elenchiamo al seguito le **DUE UNICHE** modalità operative di erogazione della Garanzia Industriale da parte di Olivetti ai Concessionari Italia su tutti i Prodotti Office a catalogo:

1. PROCEDURA “ANTICIPO PARTI”

www.Olinet.biz

Questa modalità prevede la richiesta di sostituzione **“in Anticipo”** della parte guasta. In sostanza permette di poter richiedere, in autonomia ed esclusivamente attraverso **www.Olinet.biz**, una parte di ricambio in Anticipo a fronte di un’analisi tecnica del guasto. Si attiva sul portale al menu “anticipo parti in garanzia”.

1. Il Dealer ha l’obbligo di restituire, **ENTRO IL TERMINE MASSIMO DI UN MESE DALLA DATA DI SPEDIZIONE OLIVETTI**, ogni singola parte guasta che dovrà essere identificata e quindi accompagnata dal

“Numero della richiesta di anticipo”

Generato da Olinet al momento della richiesta e successivamente visibile sia su Olinet che sulla DDT di consegna.

Ogni parte guasta dovrà quindi essere accompagnata dal **“Modulo di reso della parte guasta”** presente al fondo di questo documento (allegato A).

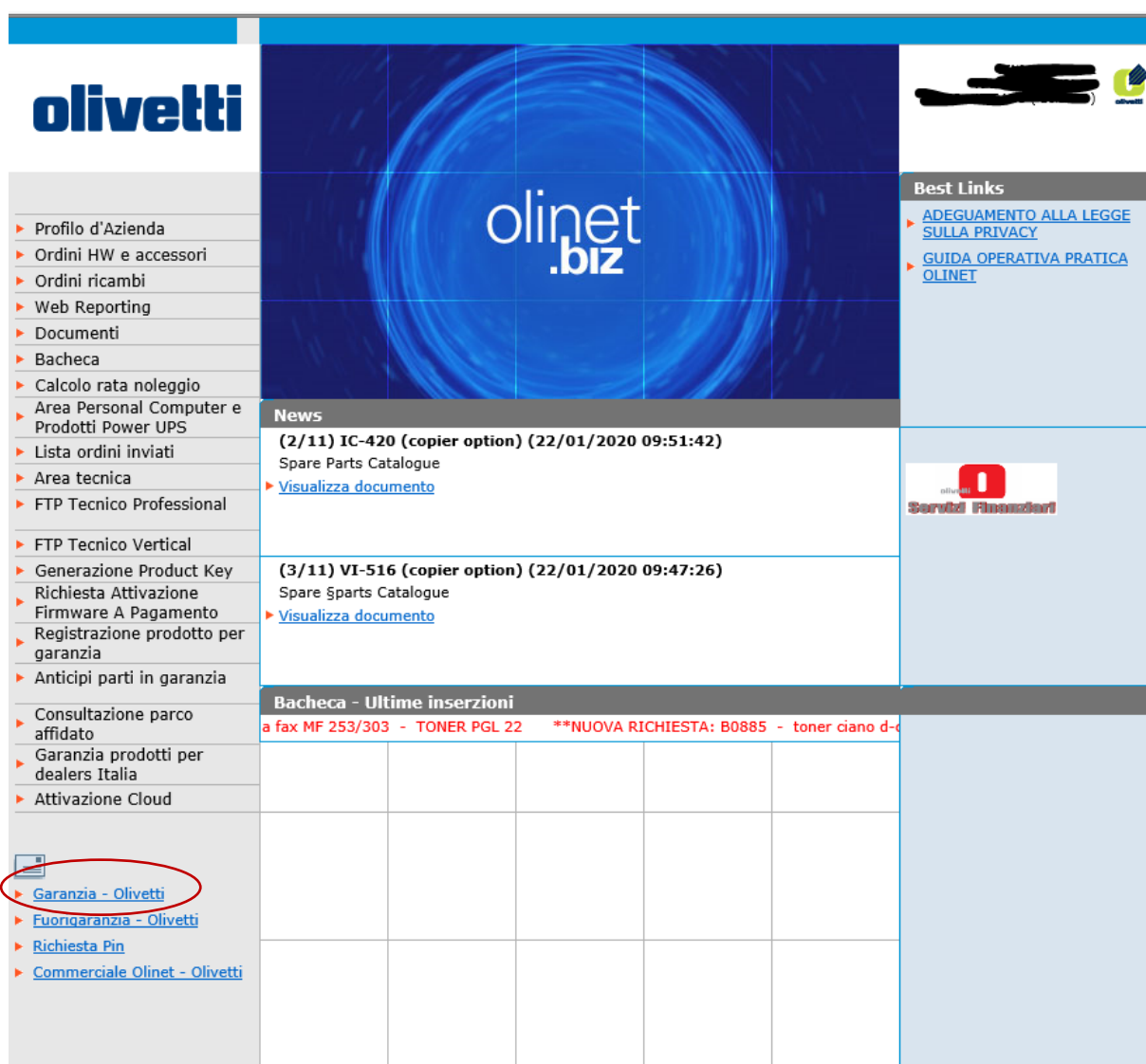
La spedizione andrà fatta, come scritto sul modulo, a:

Olivetti S.p.A.
c/o P.L. ELETTRONICA S.r.l.
Stradale Pinerolo, 30/A
10060 Bricherasio –TO
Tel. +39 375 5287423

2. Olivetti verificherà la corrispondenza fra i dati comunicati nel Modulo (allegato A), la parte guasta resa e i dati inseriti nella richiesta di Anticipo.
3. In difetto di uno od entrambi i punti 1 e 2, Olivetti procederà alla fatturazione della parte anticipata al prezzo di acquisto.
4. Le spese di trasporto sono per l’andata (anticipo) a carico di Olivetti e per il ritorno (reso) a carico e responsabilità del Concessionario.

Le parti concesse in anticipo (con i relativi codici) coperti dalla Garanzia Industriale sono unicamente quelle che compaiono al momento della compilazione della richiesta su Olinet.biz

Per ulteriori informazioni sui problemi legati alla richiesta di "Invio anticipato di parti in garanzia", è possibile inviare un'e-mail facendo clic sul collegamento "Garanzia industriale" a sinistra della pagina principale, contenente una breve descrizione del problema riscontrato. Olivetti elaborerà il tuo messaggio e risponderà a tutte le richieste ricevute.



olivetti

olinet.biz

Best Links

- ADEGUAMENTO ALLA LEGGE SULLA PRIVACY
- GUIDA OPERATIVA PRATICA OLINET

News

(2/11) IC-420 (copier option) (22/01/2020 09:51:42)
Spare Parts Catalogue
[Visualizza documento](#)

(3/11) VI-516 (copier option) (22/01/2020 09:47:26)
Spare Parts Catalogue
[Visualizza documento](#)

Bacheca - Ultime inserzioni

a fax MF 253/303 - TONER PGL 22 **NUOVA RICHIESTA: B0885 - toner ciano d-

[Garanzia - Olivetti](#)

[Fuorigaranzia - Olivetti](#)

[Richiesta Pin](#)

[Commerciale Olinet - Olivetti](#)

2. RIPARAZIONE PRODOTTO COMPLETO

Questa modalità di erogazione della Garanzia, prevede l'invio del Prodotto completo in Riparazione se l'analisi tecnica condotta dal Concessionario e supportata dal Supporto Tecnico Olivetti, NON permette di identificare un modulo guasto. Il Concessionario dovrà necessariamente avere acquisito le opportune conoscenze tecniche sul prodotto e garantire la piena collaborazione per la risoluzione del problema prima dell'invio del prodotto al Centro di riparazione.

La procedura prevede l'autorizzazione al rientro del Prodotto guasto da parte di Servizio Tecnico Olivetti previa apertura di una chiamata al **Numero Verde (800.36.91.20)** da parte del Concessionario. L'assegnazione di un Numero di Pratica (chiamata / esigenza), che viene comunicata al Concessionario, permette in maniera univoca di identificare il Prodotto da riparare e di tracciarne il flusso di Riparazione.

Il Concessionario, una volta in possesso del Numero di Pratica di cui sopra, potrà inviare c/o il Centro di Riparazione di pertinenza il prodotto completo, accompagnato **dall'Allegato B presente al termine di questo documento**, compilato in tutte le sue parti.

COSTI E TRASPORTI

Le spese di trasporto sono per l'andata a carico del Concessionario e per il ritorno a carico di Olivetti. I prodotti inviati dovranno essere privi di accessori, a meno di indicazioni precise diverse da parte del supporto tecnico.

Nel caso non fosse disponibile l'imballo originale, il Concessionario si assume la responsabilità di eventuali danni al prodotto causato dal trasporto.

A supporto delle Modalità Operative di cui sopra e per informazioni di Natura tecnica sulle problematiche legate al Prodotto:

- **Numero Verde Nazionale**



Attivo dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 17:30 di tutti i giorni lavorativi (dal Lunedì al Venerdì – festivi esclusi) e raggiungibile gratuitamente dalle linee fisse e mobili di tutti gli operatori su territorio Nazionale, oppure scrivere a

[**Concessionari-Copia@olivetti.com**](mailto:Concessionari-Copia@olivetti.com)

Non verranno prese in considerazione e accettate altre modalità di richiesta espletamento pratiche di garanzia diverse da quelle contenute in questo documento

Gestione dei prodotti arrivati danneggiati “DANNI DA TRASPORTO”

Seguire le indicazioni presenti “**Procedura DOA**”.

(Rif.doc. **doa.01-01-2020**)

OLIVETTI S.P.A.

Con unico azionista Gruppo TIM
Direzione e coordinamento: TIM S.p.A.
Sede legale: Strada Monte Navale, 2/C,
10015 Ivrea (TO)

Cod. Fiscale / P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese
di Torino: 02298700010
REA di Torino 547040 - Capitale Sociale: € 10.000.000,00 i.v.a.
PEC: adminpec@olivetti.telecompost.it
www.olivetti.com

MODULO DI RESO DELLA PARTE GUASTA

MODULO DA INVIARE UNITAMENTE ALLA PARTE GUASTA, CORRETTAMENTE IMBALLATA, AL SEGUENTE INDIRIZZO:

Olivetti spa c/o P.L. Elettronica S.r.l.
Stradale Pinerolo, 30/A
10060 Bricherasio (TO)
Tel. +39 375 5287423

ATTENZIONE:Trasporto:

1. Responsabilità del reso della parte guasta a carico del Dealer / TPM
2. Invio parte sostitutiva a carico Olivetti
3. La DDT deve riportare il riferimento al n° di ticket/Esigenza (se presente), ed al numero del QN
4. La causale del trasporto deve riportare la frase: "Parte guasta"

Il materiale non verrà analizzato se non corredato dalla completa compilazione dei campi seguenti:

N° RICHIESTA ANTICIPO (QN): _____ N° TICKET/ESIGENZA _____

MATRICOLA DEL PRODOTTO: _____

CODICE DELLA PARTE GUASTA: _____

DIFETTO DICHIARATO: _____

La parte guasta dovrà essere restituita nei termini previsti per i ricambi (30 giorni a decorrere dalla data della richiesta)

Dopo l'analisi, la parte guasta sostituita verrà FATTURATA nei seguenti casi:

1. Difettosità della parte non riscontrata
2. Parte non integra e/o non analizzabile
3. Parte non identificabile, non imballata correttamente e singolarmente

OLIVETTI S.P.A.

Con unico azionista Gruppo TIM
Direzione e coordinamento: TIM S.p.A.
Sede legale: Strada Monte Navale, 2/C,
10015 Ivrea (TO)

Cod. Fiscale / P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese
di Torino: 02298700010
REA di Torino 547040 - Capitale Sociale: € 10.000.000,00 i.v.a.
PEC: adminpec@olivetti.telecompost.it
www.olivetti.com

MODULO PRODOTTO GUASTO

Oggetto della richiesta :			
Concessionario:		Data di quando si è verificato il problema:	
Nome del Tecnico:			
Data installazione MFP:		N° prodotti con problema :	
CLT finale/Noleggio:			
Matricola:		Modello :	
N°Ticket aperto :		Contatore tot :	
Opzione/Prodotto in errore :			
Codice di Errore C....:		Codice JAM:	
Applicativo SW e Versione utilizzate		OS / Service Pack	
Interfaccia rete : LAN o Wireless		Connessione	
Network Error		Versione FW:	
Descrivere problema:			
Operazioni che sono state effettuate per risolvere il problema:			
Elenco delle parti o gruppi sostituiti e relativi codici:			
Note:			
Allegati:			