

Condizioni generali di vendita

I rapporti commerciali tra **Astrel Group srl** e i clienti sono regolati esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali di contratto; queste condizioni possono essere sostituite da specifici accordi scritti.

Astrel Group tratta:

1. prodotti a catalogo o comunque seriali;
2. prodotti creati sulla base di specifiche del cliente con il concorso progettuale anche di Astrel Group;
3. prodotti creati sulla base di specifiche progettuali del cliente, ove ad Astrel Group viene richiesta la mera realizzazione e attuazione del progetto dello stesso cliente, essendo impedita ad Astrel Group ogni osservazione progettuale;
4. servizi di assistenza anche collegati ai prodotti venduti.

Diritto di recesso

Entro 14 giorni il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso rispetto al contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali, mediante comunicazione trasmessa secondo i dati rinvenibili nel presente atto; tale termine decorrerà dal giorno della conclusione del contratto (per i servizi) o dal possesso dei beni (per la vendita).

Condizioni di garanzia

Salve le garanzie di legge attribuite al consumatore Astrel Group, come produttore, riconosce la garanzia di 24 mesi dalla data di fabbricazione riportata nella relativa etichetta, mentre quale rivenditore riconosce le garanzie di legge, applicandosi la legge italiana. Per i prodotti appartenenti alle categorie 2 la garanzia offerta da Astrel Group è 12 mesi salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Le prestazioni in garanzia e le riparazioni saranno effettuate presso lo stabilimento Astrel Group.

I clienti UE ed extra UE dovranno rendere la merce in conto riparazione e in porto franco presso magazzino Astrel Group. Ogni costo aggiuntivo dovuto a diritti doganali e operazioni di importazione sarà addebitato al cliente.

Le prestazioni in garanzia non riguardano i danni derivanti da cattivo uso, incuria, manomissione, installazione impropria, problemi causati dal servizio elettrico improprio o inadeguato, danni causati da sovralimentazione o danneggiamenti elettrici.

Il materiale riparato in garanzia o sostituito sarà reso non sdoganato ed Ex-Works (Incoterms 2010).

Astrel Group non è responsabile per i danni derivanti da installazione, uso e gestione del prodotto fornito, riservandosi il diritto di interrompere l'accesso al software e alle applicazioni a causa di motivi cogenti, quali per esempio le operazioni di manutenzione sui server o programmi ovvero sulle infrastrutture necessarie, anche a seguito di illeciti subiti dall'esterno; tali interruzioni potranno derivare anche dalla necessità di aggiornamento del prodotto, trattandosi di tecnologia in continua evoluzione; di tali interruzioni potrà essere data comunicazione al cliente (fermo il suo obbligo di consultazione frequente del dispositivo anche in remoto), che si dichiara informato delle cause delle interruzioni anche non dipendenti da Astrel Group (esempi: guasti alla rete, caso fortuito e forza maggiore, guasti provocati da dispositivi collegati dal cliente (o subiti da detti dispositivi), ragioni di sicurezza e di riservatezza ecc.); parimenti ci si riserva il diritto di variare le condizioni dell'offerta quando ciò si rendesse necessario dall'evoluzione tecnologica e/o da esigenze di organizzazione e/o di fornitura; per le sopra spiegate ragioni tecniche non verrà data alcuna garanzia quanto alla costante fruibilità del servizio e alla trasmissione/conservazione dei dati.

Foro esclusivamente competente in caso di contestazioni sarà quello di GORIZIA (Italia), applicandosi la legge italiana.

La merce deve essere restituita completa e adeguatamente imballata.

La merce riparata sarà inviata al cliente a suo rischio, anche se il trasporto fosse effettuato a cura di Astrel Group; il relativo costo sarà oggetto di accordo in relazione alla natura e alla imputabilità degli interventi riparatori richiesti.

La merce resa si intende accettata (verificata) al momento del ricevimento da parte del cliente.

Astrel Group eseguirà la riparazione o la sostituzione dei prodotti entro 60 giorni dal loro ricevimento, se non diversamente concordato per iscritto.

Eventuali reclami sulla merce riparata e restituita dovranno pervenire entro 8 giorni dal ricevimento della merce da parte del cliente.

Le fatture si intenderanno accettate dopo 8 giorni dal loro ricevimento.

Eventuali interventi in assistenza tecnica su materiale Astrel Group installato presso il cliente (in garanzia e non) non sono di competenza Astrel Group, salvo diverso accordo specifico, non operando Astrel Group presso il cantiere, bensì presso la propria sede.

Condizioni di riparazione

L'invio del materiale ad Astrel Group in conto riparazione o con altre causali deve essere preventivamente segnalato e autorizzato, venendo in difetto respinto.

Il cliente dovrà inviare per iscritto una richiesta di autorizzazione al reso, indicando per ciascuna parte da restituire: i dati riportati in etichetta, il codice Astrel Group (o il codice cliente) e la descrizione del malfunzionamento. Successivamente Astrel Group comunicherà al cliente il numero di autorizzazione al reso della merce (RMA).

Resi dalle linee di produzione

- Le merci respinte dalle linee di assemblaggio dovranno essere restituite, segnalandole con l'indicazione "LINEA DI ASSEMBLAGGIO" su un elenco, che deve includere solo queste.
- Al loro ricevimento Astrel Group controllerà le merci per verificare le quantità e i codici. Eventuali discordanze dai documenti dei clienti verranno segnalate per iscritto.
- Ogni prodotto verrà contrassegnato con un numero interno e successivamente riparato o sostituito. Tutte le parti mancanti (sensori di temperatura, cavi, fusibili, connettori, riscaldatori, contenitori, ecc.) saranno aggiunte, riportando il prodotto allo stato completo, addebitando al cliente il relativo costo. Saranno inoltre addebitate le parti trovate danneggiate a causa di cattivo uso o incuria.
- Verrà inviato al cliente un rapporto sulle riparazioni eseguite (con la descrizione dei difetti riscontrati e degli addebiti relativi) e verrà emessa relativa fattura.

Resi dal campo

- I prodotti difettosi dovranno pervenire dai clienti finali al nostro cliente, il quale li invierà ad Astrel. Le merci ritornate dal campo dovranno essere restituite, segnalandole con l'indicazione "CAMPO" su un elenco, che deve includere solo queste.
- Astrel Group eseguirà un controllo per accertarsi che i prodotti siano ancora coperti dalla garanzia Astrel Group.
- Al loro ricevimento Astrel Group controllerà le merci per verificare le quantità e i codici. Eventuali discordanze dai documenti del cliente verranno segnalate per iscritto.
- Ogni prodotto verrà contrassegnato con il numero interno e successivamente riparato o sostituito. Tutte le parti mancanti (sensori di temperatura, cavi, fusibili, connettori, riscaldatori, contenitori, ecc.) saranno aggiunte riportando il prodotto allo stato completo, addebitando al cliente il relativo costo. Saranno inoltre addebitate le parti danneggiate a causa di cattivo uso o incuria.

- Verrà inviato al cliente un rapporto sulle riparazioni eseguite (con la descrizione dei difetti riscontrati e degli addebiti relativi) e verrà emessa debita fattura.

Tutela della privacy

Il cliente autorizza al trattamento dei dati personali di qualsiasi natura, ivi compresi quelli sensibili e identificativi, avendo ricevuto avvertenza e richiamo anche agli artt. 4, 7, 13, 25 e 26 del D.L.vo n. 196 del 2003, norme di cui ne dichiara la conoscenza; in qualsiasi momento il cliente potrà comunicare la revoca dell'autorizzazione al trattamento dei propri dati, mediante comunicazione trasmessa secondo i dati rinvenibili nel presente atto.

Condizioni di garanzia particolari Linea MODO

Astrel Group offre una garanzia limitata a 16 mesi per i riscaldatori elettrici. La garanzia copre l'elemento resistivo e le parti meccaniche. La garanzia non copre difetti provocati da funzionamento a secco, manomissione o danni da congelamento.

Condizioni di garanzia particolari Linea HOTTOH

Prodotti HB Starter Kit, EVO Starter Kit, ECO Starter Kit

Astrel Group offre una garanzia limitata esclusivamente ai componenti dei Kit sopraccitati.

Tali Kit vengono forniti con un software applicativo generico.

Astrel Group non si assume nessuna responsabilità per danni derivanti dal mancato o cattivo funzionamento degli apparecchi dove i Kit Starter venissero montati, in quanto la funzionalità di tali prodotti è soggetta a modifiche del software applicativo generico, modifiche che possono essere effettuate dall'utente con apposito programma e sono al di fuori del controllo di ASTREL GROUP.

Con la presente si annulla e si sostituisce qualsiasi altra condizione generale di fornitura precedentemente inviata.

Astrel Group S.r.l.