

## Procedura RMA Netgear

### INDICE:

<b>PROCEDURA PER I CLIENTI PARTNER POWERSHIFT .....</b>	<b>2</b>
(1a) Sostituzione del prodotto entro 5 giorni lavorativi (Advanced Standard RMA).....	2
(2a) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service).....	2
<b>PROCEDURA PER I CLIENTI RIVENDITORI, NEGOZI, MAILORDER, SITI DI ECOMMERCE (CANALE NETGEAR).....</b>	<b>3</b>
(1b) Reso al Distributore.....	3
(2b) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service).....	3
<b>PROCEDURA RMA PER IL CLIENTE UTENTE FINALE BUSINESS E CONSUMER.....</b>	<b>5</b>
(1c) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service) .....	5
(2c) Sostituzione del prodotto entro 3 giorni lavorativi (3 day Advanced Standard RMA)...	6
(3c) Sostituzione standard (Standard Swap).....	6

## PROCEDURA PER I CLIENTI PARTNER POWERSHIFT

**NOTA PRELIMINARE:** FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO DA DISPOSIZIONI DI LEGGE INDEROGABILI E, IN PARTICOLARE, DAGLI ARTT. 124, 130 E 134 D.LGS. 206/2005, OVE APPLICABILI, QUANTO PREVISTO DALLA PRESENTE PROCEDURA RMA NETGEAR COSTITUISCE L'UNICO RIMEDIO RICONOSCIUTO DA NETGEAR AI CLIENTI DEL C.D. CANALE NETGEAR A FRONTE DI DIFETTI DI CONFORMITÀ DEI PRODOTTI COPERTI DA GARANZIA E REGOLARMENTE POSTI IN COMMERCIO (ART. 131 D.LGS. 206/2005).

Questa parte del documento descrive la procedura RMA relativa ai prodotti Netgear per i clienti Partner Powershift (coloro sono iscritti al Programma Powershift)

In questo caso il cliente ha 2 opzioni:

### ***(1a) Sostituzione del prodotto entro 5 giorni lavorativi (Advanced Standard RMA)***

#### **Per sostituzioni da 1 a 5 pezzi:**

il cliente può scegliere di:

- mettersi in contatto con il centro di Supporto Tecnico che provvederà alla registrazione del prodotto e ad effettuare delle prove per verificare l'effettivo malfunzionamento. Nel caso in cui il difetto venisse riscontrato, gli verrà rilasciato un numero di RMA.
- aprire la pratica di RMA, per singolo prodotto, direttamente online sul portale dedicato ai Partner Powershift. Alla chiusura positiva della pratica il cliente riceverà la notifica con il numero di RMA.

Per entrambe le modalità suddette, salvo temporanea indisponibilità di magazzino, verrà immediatamente attivata la spedizione anticipata di un prodotto sostitutivo che arriverà entro 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione dai magazzini di Netgear. Assieme al prodotto sostitutivo verrà inviata la procedura di restituzione del prodotto guasto, che dovrà essere reso entro 30 giorni. Dopo tale termine, se il prodotto guasto non dovesse risultare rientrato, verrà fatturato.

**Per sostituzioni oltre i 5 pezzi:** Rivolgersi al proprio distributore che a sua volta restituirà il prodotto a Netgear.

### ***(2a) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service)***

**Per i prodotti Prosafe Managed layer 2 & 3, i ReadyNAS ed i ReadyDATA rack 2U ed i Wireless Controller con qualsiasi data di acquisto, e tutti i prodotti ProSafe, ReadyNAS (esclusa la famiglia 100) e ReadyDATA acquistati dal 1 Giugno 2014 – è prevista la sostituzione anticipata entro il giorno lavorativo successivo senza dover pagare alcun costo (Next Business Day Advanced Express Service).**

Il cliente dovrà sempre mettersi in contatto con il centro di supporto tecnico che provvederà alla registrazione del prodotto e ad effettuare delle prove per verificare l'effettivo malfunzionamento. Nel caso in cui il difetto venisse riscontrato, con esclusione dei prodotti succitati, il cliente potrà richiedere il servizio di sostituzione anticipata a pagamento Next Business Day – Advanced Express Service. L'operatore NETGEAR darà al cliente il costo del servizio, verranno richiesti i dati della carta di credito su cui addebitare l'importo e, successivamente al positivo esito della transazione, verrà rilasciato un numero di RMA che identificherà la pratica di sostituzione. Il cliente riceverà il prodotto in sostituzione entro il giorno lavorativo successivo in cui la transazione ha avuto esito positivo. Nota: per ricevere il prodotto entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, è necessario che la transazione venga effettuata entro le ore 13,00. Le modalità operative relative al reso del prodotto guasto saranno spiegate da un nostro operatore al telefono.

NOTA: Sono escluse da questo servizio le schede di rete, le schede wireless, i moduli in fibra, le antenne, i cavi, gli alimentatori e gli altri accessori minori che verranno sostituiti come da punto (1a) .

## PROCEDURA PER I CLIENTI RIVENDITORI, NEGOZI, MAILORDER, SITI DI ECOMMERCE (CANALE NETGEAR)

**NOTA PRELIMINARE:** FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO DA DISPOSIZIONI DI LEGGE INDEROGABILI E, IN PARTICOLARE, DAGLI ARTT. 124, 130 E 134 D.LGS. 206/2005, OVE APPLICABILI, QUANTO PREVISTO DALLA PRESENTE PROCEDURA RMA NETGEAR COSTITUISCE L'UNICO RIMEDIO RICONOSCIUTO DA NETGEAR AI CLIENTI DEL C.D. CANALE NETGEAR A FRONTE DI DIFETTI DI CONFORMITÀ DEI PRODOTTI COPERTI DA GARANZIA E REGOLARMENTE POSTI IN COMMERCIO (ART. 131 D.LGS. 206/2005).

Questa parte del documento descrive la procedura RMA relativa ai prodotti Netgear per i clienti rivenditori, negozi, mail order o e-commerce (coloro che rivendono o distribuiscono i prodotti Netgear).

In questo caso il cliente ha 2 opzioni:

### ***(1b) Reso al Distributore***

Il cliente dovrà mettersi in contatto con il Distributore Autorizzato, presso cui è stato effettuato l'acquisto, concordando la restituzione del prodotto malfunzionante e le modalità di sostituzione.

### ***(2b) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service)***

**Per i prodotti Prosafe Managed layer 2 & 3, i ReadyNAS ed i ReadyDATA rack 2U ed i Wireless Controller con qualsiasi data di acquisto, e tutti i prodotti ProSafe, ReadyNAS (esclusa la famiglia 100) e ReadyDATA acquistati dal 1 Giugno 2014 – è prevista la sostituzione anticipata entro il giorno lavorativo successivo senza dover pagare alcun costo (Next Business Day Advanced Express Service).**

Il cliente dovrà sempre mettersi in contatto con il centro di supporto tecnico che provvederà alla registrazione del prodotto e ad effettuare delle prove per verificare l'effettivo malfunzionamento. Nel caso in cui il difetto venisse riscontrato, con esclusione dei prodotti succitati, il cliente potrà richiedere il servizio di sostituzione anticipata a pagamento Next Business Day – Advanced Express Service. L'operatore NETGEAR darà al cliente il costo del servizio, verranno richiesti i dati della carta di credito su cui addebitare l'importo e, successivamente al positivo esito della transazione, verrà rilasciato un numero di RMA che identificherà la pratica di sostituzione. Il cliente riceverà il prodotto in sostituzione entro il giorno lavorativo successivo in cui la transazione ha avuto esito positivo. Nota: per ricevere il prodotto entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, è necessario che la transazione venga effettuata entro le ore 13,00.

Le modalità operative relative al reso del prodotto guasto saranno spiegate da un nostro operatore al telefono.

NOTA: Sono escluse da questo servizio le schede di rete, le schede wireless, i moduli in fibra, le antenne, i cavi, gli alimentatori e gli altri accessori minori che verranno sostituiti come da punto (1b) .

**Telefono Supporto tecnico e gestione RMA: +39 02 38598070**

## PROCEDURA RMA PER IL CLIENTE UTENTE FINALE BUSINESS E CONSUMER

**NOTA PRELIMINARE:** FERMO RESTANDO QUANTO PREVISTO DA DISPOSIZIONI DI LEGGE INDEROGABILI E, IN PARTICOLARE, DAGLI ARTT. 124, 130 E 134 D.LGS. 206/2005, OVE APPLICABILI, QUANTO PREVISTO DALLA PRESENTE PROCEDURA RMA NETGEAR COSTITUISCE L'UNICO RIMEDIO RICONOSCIUTO DA NETGEAR ALL'UTENTE FINALE A FRONTE DI DIFETTI DI CONFORMITÀ DEI PRODOTTI COPERTI DA GARANZIA E REGOLARMENTE POSTI IN COMMERCIO.

I servizi qui di seguito descritti (di seguito, i "Servizi") sono offerti da Netgear solo ed esclusivamente agli utenti che hanno regolarmente acquistato i prodotti Netgear da Rivenditori autorizzati Netgear e nel rispetto dei termini e le condizioni di garanzia che regolano il rapporto tra l'utente finale ed il rivenditore autorizzato Netgear.

Netgear eseguirà a richiesta dell'utente i Servizi perché siano rispettate le seguenti condizioni: I) l'utente che chiede di beneficiare dei Servizi dovrà dimostrare, a richiesta di Netgear, di avere validamente acquistato i prodotti Netgear da un rivenditore autorizzato Netgear; Netgear potrà legittimamente rifiutarsi di eseguire i Servizi ove l'utente finale non sia in grado di fornire tale dimostrazione;

II) fermo restando quanto previsto da disposizioni di legge inderogabili VIGENTI TRA GLI UTENTI FINALI E I PROPRI RIVENDITORI, in particolare ed ove applicabili, dagli art. 124, 130 e 134 d.lgs. 206/2005, con la richiesta di usufruire dei Servizi previsti dalla presente procedura RMA Netgear l'utente riconosce ed accetta che i Servizi costituiscono gli unici rimedi riconosciuti da Netgear all'utente finale, a fronte di difetti di conformità dei prodotti coperti da garanzia e regolarmente posti in commercio da rivenditori autorizzati Netgear. **IN PARTICOLARE, NETGEAR NON ESEGUE ALCUNA VENDITA DIRETTA AL CONSUMATORE E PERTANTO NON INTENDE ASSUMERE ALCUNA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI FINALI NE' COME PRESUNTO VENDITORE DIRETTO NE' COME EVENTUALE GARANTE DEL RAPPORTO TRA TALI UTENTI E I RISPETTIVI RIVENDITORI;**

(III) restano per il resto integralmente fermi i termini e le condizioni di contratto che regolano il rapporto tra l'utente finale ed il rivenditore autorizzato Netgear. Netgear potrà legittimamente rifiutarsi di eseguire i Servizi nel caso in cui l'utente finale abbia violato i termini e le condizioni di contratto ora detti.

Questa parte del documento descrive la procedura RMA relativa ai prodotti Netgear per i clienti business e consumer utenti finali (coloro che non rivendono e non distribuiscono i prodotti Netgear ma li utilizzano soltanto).

Sono disponibili 3 opzioni di servizi per gli RMA:

### ***(1c) Sostituzione del prodotto entro il successivo giorno lavorativo (Next Business Day Advanced Express Service) [come da disposizione Art. 130 D.Lgs. 206/2005]***

**Per i prodotti Prosafe Managed layer 2 & 3, i ReadyNAS ed i ReadyDATA rack 2U ed i Wireless Controller con qualsiasi data di acquisto, e tutti i prodotti ProSafe, ReadyNAS (esclusa la famiglia 100) e ReadyDATA acquistati dal 1 Giugno 2014 – è prevista la sostituzione anticipata entro il giorno lavorativo successivo senza dover pagare alcun costo (Next Business Day Advanced Express Service).**

Il cliente dovrà sempre mettersi in contatto con il centro di supporto tecnico che provvederà alla registrazione del prodotto e ad effettuare delle prove per verificare l'effettivo malfunzionamento. Nel caso in cui il difetto venisse riscontrato, con esclusione dei prodotti succitati, il cliente potrà richiedere il servizio di sostituzione anticipata a pagamento Next Business Day – Advanced Express Service. L'operatore NETGEAR darà al cliente il costo del servizio, verranno richiesti i dati della carta di credito su cui addebitare l'importo e, successivamente al positivo esito della transazione, verrà rilasciato un numero di RMA che identificherà la pratica di sostituzione. Il cliente riceverà il prodotto in sostituzione entro il giorno lavorativo successivo in cui la transazione ha avuto esito positivo. Nota: per ricevere il prodotto entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, è necessario che la transazione venga effettuata entro le ore 13,00.

Le modalità operative relative al reso del prodotto guasto saranno spiegate da un nostro operatore al telefono.

NOTA: Sono escluse da questo servizio le schede di rete, le schede wireless, i moduli in fibra, le antenne, i cavi, gli alimentatori e gli altri accessori minori che verranno sostituiti come da punto (1b) .

## **(2c) Sostituzione del prodotto entro 3 giorni lavorativi (3 day Advanced Standard RMA) [come da disposizione Art. 130 D.Lgs. 206/2005]**

Il cliente dovrà mettersi in contatto con il centro di supporto tecnico che provvederà alla registrazione del prodotto e ad effettuare delle prove per verificare l'effettivo malfunzionamento. Nel caso in cui il difetto venisse riscontrato, con esclusione dei prodotti succitati al punto 1c), il cliente potrà richiedere il servizio di sostituzione anticipata a pagamento 3 Day – Advanced Standard RMA. L'operatore NETGEAR darà al cliente il costo del servizio. Verranno richiesti i dati della carta di credito su cui addebitare l'importo e, successivamente al positivo esito della transazione, verrà rilasciato un numero di RMA che identificherà la pratica di sostituzione e verrà immediatamente attivata la spedizione anticipata di un prodotto sostitutivo (Advanced Standard RMA)

Le modalità operative relative al reso del prodotto guasto saranno spiegate da un nostro operatore al telefono.

Se il prodotto guasto non dovesse arrivare entro 30 giorni, al cliente verrà inviata una fattura pari all'importo del valore del prodotto stesso.

NOTA: Sono escluse da questo servizio le schede di rete, le schede wireless, i moduli in fibra, le antenne, i cavi, gli alimentatori e gli altri accessori minori che verranno sostituiti con la procedure di sostituzione standard (standard swap) che trovate al punto (3c).

## **(3c) Sostituzione standard (Standard Swap) [come da disposizione Art. 130 D.Lgs. 206/2005]**

### **Per sostituzioni da 1 a 5 pezzi:**

Se il cliente non intende acquistare alcun servizio aggiuntivo, potrà usufruire della procedura di sostituzione standard. In questo caso al cliente verrà assegnato un numero di RMA e gli verranno indicate le modalità di restituzione del prodotto guasto. Il cliente è responsabile della restituzione a Netgear del prodotto guasto sostenendone i costi relativi. Spedizioni con costi a carico di Netgear saranno respinte. Il prodotto sostitutivo verrà inviato al cliente entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione del prodotto guasto (salvo temporanea indisponibilità di magazzino) e che arriverà entro 5 giorni lavorativi dalla data di spedizione dai magazzini di Netgear.

Le modalità operative relative al reso del prodotto guasto saranno spiegate da un nostro operatore al telefono.

**Per sostituzioni oltre i 5 pezzi:** Rivolgersi al proprio Rivenditore

**Telefono Supporto tecnico e gestione RMA: +39 02 38598070**