

GARANZIA



Servizi e modalità di richieste di Garanzia ed Assistenza

Accedendo al proprio account, il cliente troverà lo storico dei propri ordini, anche i più vecchi. All'interno della pagina dello specifico ordine, troverà per ogni singolo prodotto acquistato tutti i servizi:

1. **Ticket di assistenza** (per inoltrare richieste di garanzia o assistenza in genere)
2. **Esploso interattivo per ordinare i ricambi**
3. **Lista dei Centri assistenza autorizzati AgriEuro**
4. **Lista dei Centri Assistenza del Produttore**

In caso di richiesta di Garanzia o di Assistenza Tecnica, basterà aprire un "Ticket di Assistenza" per ottenere una gestione immediata del problema. In alternativa, può contattare i numeri che trova nella sezione "Aiuto & Contatti" presente in basso a destra su ogni pagina del sito AgriEuro

Modalità di erogazione servizio Assistenza in Garanzia

Spesso le problematiche che possono riscontrarsi su un prodotto nuovo, dovute per esempio a errori di assemblaggio o difficoltà nella prima messa in funzione dell'articolo appena ricevuto, vengono risolte attraverso il semplice supporto telefonico fornito dai nostri tecnici.

Problematiche più complesse, che richiedono un intervento sull'oggetto e non sono risolvibili a distanza, verranno da noi gestite in base al tipo di prodotto attraverso la più veloce ed efficace tra le seguenti soluzioni:

- **OFFICINA AGRIEURO:**
Il cliente deve solo far trovare l'articolo nel suo imballo originale (scatola, cassa di legno, pallet, etc...), AgriEuro lo ritirerà a domicilio e a proprie spese per riportarlo presso la propria officina interna;
- **CENTRO ASSISTENZA AGRIEURO:**
Il cliente potrà portare l'articolo presso il più vicino centro assistenza "autorizzato AgriEuro" nella sua zona; non sarà necessario reimballarlo e il centro sarà preavvisato del problema da AgriEuro. Per consultare la lista dei centri assistenza AgriEuro [premi qui](#);
- **CENTRO ASSISTENZA DEL PRODUTTORE:**
Il cliente porta il prodotto presso il più vicino centro assistenza del produttore, preventivamente individuato;

Il codice del consumo nei termini di garanzia di un prodotto affetto da "vizi di conformità" prevede la sostituzione oppure la riparazione nel caso la sostituzione risultasse eccessivamente onerosa per il venditore.

Sostituzione del prodotto

Viene eseguita nei casi in cui il prodotto non è mai utilizzato, cioè quando il vizio si presenta dal momento della ricezione, sul prodotto nuovo:

- si effettuano delle prime verifiche tramite ticket assistenza o supporto telefonico, per verificare che non si tratti di un problema legato all'assemblaggio o ad una non corretta messa in funzione;
- si procede al ritiro del prodotto a nostre spese, tramite corriere;
- alla ricezione, si procede tempestivamente alla verifica generale del prodotto e dei vizi segnalati;
- infine, si procede a nostre spese alla restituzione del prodotto.

Grazie a un apposito reparto post-vendita dedicato, i tempi complessivi di esecuzione sono di norma celeri. Il prodotto sostitutivo viene sempre spedito dopo la ricezione di quello difettato, senza eccezioni, conformemente a quanto previsto dal Codice del Consumo.

Riparazione del prodotto

Viene eseguita nel caso in cui il prodotto sia stato usato, anche poco, secondo il principio di eccessiva onerosità per il venditore indicata nel Codice del Consumo: la sostituzione di un prodotto con segni di utilizzo ne determinerebbe la rivendita nello stato di "usato" con un'inevitabile forte svalutazione sul prezzo di vendita online:

1. si procede al ritiro del prodotto a nostre spese, tramite corriere, oppure il cliente porta il prodotto presso il più vicino centro assistenza AgriEuro o del produttore;
2. alla ricezione, si procede tempestivamente alla verifica generale del prodotto e dei vizi segnalati, e di conseguenza al suo ripristino;
3. infine, si procede alla rispeditura del prodotto riparato o al ritiro diretto da parte del cliente, a seconda dei casi.

Nei casi di non riparabilità o particolare gravità dei difetti, si procederà invece con la sostituzione in quanto meno onerosa della riparazione.

Grazie a un apposito reparto post-vendita dedicato, i tempi complessivi di esecuzione sono di norma celeri. Nel caso i vizi risultassero non coperti dalla garanzia (per via di un uso non conforme del prodotto, danno accidentale, usura, ecc...) verrà data tempestiva comunicazione al cliente e le eventuali spese di ripristino e di trasporto saranno a suo carico.

Procedura richiesta garanzia in caso di pagamento con PAYPAL

Nei casi di acquisto effettuato con metodo PayPal, nel corso dei primi 6 mesi e in caso di apertura di una controversia da parte del cliente, non verranno applicate le suddette condizioni, ma i termini e condizioni d'uso di PayPal: nei casi di reso le spese di spedizione sono a carico del cliente. Oltre i 6 mesi (e nel termine dei 2 anni di legge), le modalità di erogazione della garanzia torneranno ad uniformarsi alle condizioni precedentemente esposte.

Esclusioni dalla garanzia

- Operazioni di messa in servizio del prodotto presso il punto vendita o in loco;
- Problemi derivanti dall'assemblaggio o dalla messa in servizio non conformi al manuale dell'utente;
- Operazioni di manutenzione del prodotto previste dal manuale d'uso dell'utente;
- Problemi derivanti dal mancato rispetto delle operazioni di manutenzione definite nel manuale utente;
- Problemi relativi all'uso di carburante o lubrificante non conformi al manuale;
- Sostituzione di materiali di consumo (p.es. teste di filo, coltelli, guide, catene, denti, contattori, lampadine) e parti soggette ad usura (p.es. lama, mozzi delle lame, cinghie, pneumatici, ruote, cavi, candele, filtri, molle, setole di scopa, bordi in gomma, arresti, funi di avviamento);
- Problemi relativi all'utilizzo in condizioni anomale o eccessive rispetto a quanto previsto nel manuale utente;
- Riparazioni derivanti da incidente, cattiva manovra o negligenza;
- Qualsiasi risarcimento, rimborso dei costi di noleggio dell'attrezzatura sostitutiva o riparazione da parte di un riparatore non autorizzato in caso di immobilizzazione del prodotto;

In qualche caso le anomalie sono determinate dall'imperizia nell'uso dell'oggetto, per il non rispetto delle prescrizioni riportate nel manuale, per questo raccomandiamo l'attenta lettura del manuale di istruzioni allegato ai prodotti prima dell'uso.

Il nostro sforzo è di eseguire l'assistenza in garanzia nei modi più efficienti e nei tempi più brevi, grazie ad un'organizzazione dedicata; il nostro obiettivo è, prima ancora del rispetto delle norme a tutela, la massima soddisfazione finale del cliente. Per questo siamo forse gli unici venditori online a non limitarsi esclusivamente alla vendita, ma ad aver organizzato un'assistenza postvendita con decine di operatori esperti e 15 meccanici riparatori specializzati.

Tempi di esecuzione della Garanzia e definizione del "congruo termine"

Il codice del consumo definisce i tempi per la riparazione/sostituzione in un "termine congruo", recepito e attuato da alcuni player del mercato in 4-5 settimane (quindi dai 28 ai 35 giorni).

Noi ci poniamo obiettivi più stringenti, recependo anche il recente aggiornamento del Codice del Consumo che aggiunge come il Congruo Termine debba intendersi "in base alla natura del prodotto e l'uso che ne fa il cliente".

In base alla nostra scala LIVELLO DEL PRODOTTO, che definisce in maniera oggettiva natura ed intensità d'uso del prodotto, definiamo i seguenti tempi obiettivo per la garanzia:

- **Limitato 21 giorni**
- **Hobbistico 18 giorni**

Menu

GARANZIA

Menu

GARANZIA

GARANZIA

Menu

GARANZIA

Menu

GARANZIA

GARANZIA