



## RICHIESTA DI SOSTITUZIONE PRODOTTO

La compilazione di **tutti i campi del presente modulo** è necessaria per l'avvio della procedura di sostituzione prodotto in garanzia.  
La mancanza dei dati bancari (a garanzia del mancato reso) e della descrizione del difetto riscontrato non consentirà di procedere con la sostituzione anticipata in garanzia del prodotto e/o del componente.

DATI DEL CLIENTE							
Rivenditore **							
Ditta *							
Nome e Cognome *							
Indirizzo *					N° *		
Città *				Provincia *		CAP *	
Telefono *			Cell. *			Fax *	
E-mail *							
P. IVA *							
Codice Fiscale *							
DATI BANCARI							
Nome Banca *				Filiale*			
Coordinate Bancarie							
Paese *	CIN EU *	CIN IT *	ABI *	CAB *	N. C/C *		
Tipologia / Modello *			Numero Seriale *				
Breve descrizione del guasto riscontrato (compilare descrizione più accuratamente possibile) *							
INDIRIZZO DI DESTINAZIONE MERCE							
Azienda *							
Indirizzo *					N° *		
Città *				Provincia *		CAP *	
Telefono *			Cell *				

(\*) Dato obbligatorio da compilare a cura del cliente.

(\*\*) Il dato deve essere inserito solo se il prodotto non è stato acquistato direttamente da Thermal Matiria S.r.l. (in questo caso deve essere allegata al modulo la fattura/ricevuta di acquisto quietanzata rilasciata dal rivenditore, in base alla quale viene verificata la validità della garanzia).



## CONDIZIONI DI RESO PER I PRODOTTI SOSTITUITI

Mi impegno a contattare Thermal Matiria S.r.l. al numero +39 0423 651085 entro 7 giorni dal ricevimento del prodotto e/o componente sostituito per organizzare il reso del prodotto e/o componente difettoso. Il reso del prodotto e/o componente sarà organizzato a cura e spese di Thermal Matiria S.r.l..

Oltrepassato detto termine autorizzo sin da ora Thermal Matiria S.r.l. a fatturarmi il prodotto inviato alle condizioni commerciali in essere o in mancanza di esse al prezzo del listino in vigore.

Il reso del prodotto e/o componente difettoso dovrà essere fatto utilizzando l'imballo originale del prodotto e/o componente ricevuto. Se così non fosse, autorizzo sin da ora Thermal Matiria S.r.l. a fatturarmi i danni di trasporto imputabili a un imballaggio scadente.

Il materiale dovrà essere accompagnato con Documento di Trasporto di reso da conto sostituzione citando il riferimento del documento di invio di Thermal Matiria S.r.l. Una copia del Documento di Trasporto dovrà essere inserita all'interno dell'imballo, una copia consegnata al corriere e una copia firmata tenuta come prova del ritiro. Se impossibilitato ad emettere un Documento di Trasporto mi impegno ad inserire una copia del documento di invio di Thermal Matiria S.r.l. nell'imballo del materiale reso.

Qualora il prodotto e/o componente reso risultasse non coperto da garanzia, secondo le modalità relative alla garanzia legale e/o commerciale o le modalità descritte nella garanzia convenzionale/commerciale gratuita, autorizzo sin da ora Thermal Matiria S.r.l. a fatturarmi il prodotto e/o componente inviato alle condizioni commerciali in essere o in mancanza di esse al prezzo del listino in vigore.

Per il prodotto e/o componente non coperto da garanzia, in mancanza dell'accettazione entro 7 giorni del preventivo di riparazione, autorizzo Thermal Matiria S.r.l. alla rottamazione dello stesso senza nulla pretendere.

Per il prodotto e/o componente reso risultato perfettamente funzionante, autorizzo Thermal Matiria S.r.l. ad addebitarmi i costi sostenuti per le operazioni di test e collaudo e le spese di spedizione. Gli eventuali pagamenti saranno da me onorati mediante ricevuta bancaria 30 giorni data fattura fine mese.

\* Data .....(giorno) /.....(mese) /.....(anno)

\* Firma leggibile del cliente per accettazione

  

---

Ai sensi e per gli effetti di Legge, le parti dichiarano di aver preso visione e ben inteso e conosciuto, così come dichiarano espressamente di accettare ed approvare le seguenti clausole del presente contratto comprensive dei paragrafi e delle specifiche:

### CONDIZIONI DI RESO PER I PRODOTTI SOSTITUITI

#### GARANZIA CONVENZIONALE/COMMERCIALE GRATUITA DEL PRODUTTORE E/O GARANZIA LEGALE

- 1) Periodo di copertura della garanzia come da Certificato di Garanzia allegato al prodotto per difetti sui componenti o di fabbricazione
- 2) Termini e Procedure di esercizio dei diritti di Garanzia
- 3) Condizioni di garanzia
- 4) Limitazioni delle responsabilità del produttore
- 5) Tariffe assistenza tecnica

#### GARANZIA COMMERCIALE DI LEGGE

- 1) 1 anno di Garanzia per buon funzionamento e per i prodotti venduti per attività Imprenditoriale o Professionale
- 2) Termini e Procedure di esercizio dei diritti di Garanzia
- 3) Condizioni di garanzia
- 4) Limitazioni delle responsabilità del produttore
- 5) Tariffe assistenza tecnica

\* Data .....(giorno) /..... (mese) /.....(anno)

\* Firma leggibile del cliente per accettazione

  

---



## PRIVACY

Gentile Cliente,

La informiamo, ai sensi del **"Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196"** recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, che - nel caso in cui Lei DIA SUCCESSIVAMENTE apposito consenso - i dati forniti potranno essere trattati, direttamente o anche attraverso terzi, oltre che per ottemperare agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria ed in particolare per dare integrale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali, anche per le seguenti finalità relative a servizi e/o prodotti ulteriori all'oggetto del contratto ed alle loro eventuali integrazioni/evoluzioni:

- a) elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato;
- b) inviare materiale pubblicitario ed informativo;
- c) compiere attività dirette di vendita o di collocamento;
- d) inviare informazioni commerciali;
- e) effettuare comunicazioni commerciali interattive.

Nel caso in cui Lei NON DIA SUCCESSIVAMENTE apposito consenso, i dati forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità espressamente previste. I suddetti trattamenti potranno essere eseguiti usando supporti cartacei o informatici e/o telematici anche ad opera di terzi per i quali la conoscenza dei Suoi dati personali risulti necessaria o comunque funzionale allo svolgimento dell'attività della nostra Società; in ogni caso il trattamento avverrà con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

In relazione al trattamento dei Suoi dati, Lei potrà esercitare i diritti previsti dal **"Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196"**.

\* Data .....(giorno) /.....(mese) /.....(anno)

\* Firma leggibile del cliente per accettazione

---

## GARANZIA CONVENZIONALE/COMMERCIALE GRATUITA DEL PRODUTTORE

Thermal Matiria S.r.l. con sede legale in Via Montello 67 - 31031 Caerano S.Marco (TV) Italia, garantisce che i propri prodotti sono nuovi e rispettano sia le specifiche tecniche che le normative di qualità applicabili.

### 1) Periodo di copertura della Garanzia

- a) Thermal Matiria S.r.l. garantisce, per un periodo pari a quello indicato nel Certificato di Garanzia allegato al prodotto, dalla data riportata sulla fattura/ricevuta d'acquisto del cliente comprensiva del numero di serie identificativo del prodotto, che i propri prodotti sono privi di qualunque difetto nei componenti o nella fabbricazione tali da impedire il normale funzionamento nelle condizioni corrette d'utilizzo, installazione e mantenimento (Garanzia Convenzionale/Commerciale Gratuita del Produttore e/o Garanzia Legale). I diritti di garanzia potranno essere esercitati dal cliente solo ed esclusivamente dietro presentazione della copia della fattura/ricevuta d'acquisto quietanzata riportante il numero di serie identificativo del prodotto. Se in qualunque momento, durante il periodo di validità di questa garanzia, il prodotto acquistato non funzionasse correttamente, a causa di difetti nei suoi componenti o nella sua fabbricazione, Thermal Matiria S.r.l. si impegna, in funzione del difetto riscontrato, a riparare o sostituire il componente o il prodotto difettoso. La decisione di riparare o sostituire il materiale danneggiato sarà presa in ogni caso esclusivamente da Thermal Matiria S.r.l. La data di scadenza della garanzia, rimane invariata anche se, durante il periodo di garanzia, il prodotto viene sostituito e/o riparato. Thermal Matiria S.r.l. si riserva il diritto di offrire estensioni delle stessa, adeguate alle differenti caratteristiche dei mercati o paesi nei quali si troverà a operare. In questi casi, dette estensioni di garanzia verranno stipulate su documenti appositi.
- b) Thermal Matiria S.r.l. garantisce, per un periodo di anni 1 (uno), dalla data riportata sulla fattura/ricevuta d'acquisto del cliente comprensiva del numero di serie identificativo del prodotto, i propri prodotti venduti per attività imprenditoriale o Professionale e/o il buon funzionamento degli stessi in assenza di difetti per l'effetto dell'uso protratto nel tempo (Garanzia Commerciale Legale). I diritti di garanzia potranno essere esercitati dal cliente solo ed esclusivamente dietro presentazione della copia della fattura/ricevuta d'acquisto quietanzata riportante il numero di serie identificativo del prodotto. Se in qualunque momento, durante il periodo di validità di questa garanzia, il prodotto acquistato non funzionasse correttamente, Thermal Matiria S.r.l. si impegna, in funzione del difetto riscontrato, a riparare o sostituire il componente o il prodotto difettoso. La decisione di riparare o sostituire il materiale danneggiato sarà presa in ogni caso esclusivamente da Thermal Matiria S.r.l. La data di scadenza della garanzia, rimane invariata anche se, durante il periodo di garanzia, il prodotto viene sostituito e/o riparato. Thermal Matiria S.r.l. si riserva il diritto di offrire estensioni delle stessa, adeguate alle differenti caratteristiche dei mercati o paesi nei quali si troverà a operare. In questi casi, dette estensioni di garanzia verranno stipulate su documenti appositi.

### 2) Termini e Procedure di esercizio dei diritti di Garanzia

I diritti di garanzia potranno essere reclamati durante il periodo di durata della garanzia. Eventuali anomalie dovranno essere comunicate tempestivamente al momento del rilevamento. Eventuali danni visibili riscontrati al ricevimento del prodotto dovranno essere comunicati entro un limite massimo di 7 giorni a partire dalla data di ricevimento del prodotto pena il decadimento della garanzia sui danni rilevati. Qualunque cliente o utente di prodotti che desideri esercitare i diritti di garanzia stabiliti dal presente contratto, dovrà procedere nel seguente modo:

- a) Inviare immediatamente per mail a Thermal Matiria S.r.l. le prime 3(tre) pagine del presente modulo compilate e firmate, copia della fattura/ricevuta d'acquisto/quietanzata riportante il numero di serie del prodotto stesso e il modulo di attestazione della registrazione prodotto online.
- b) Ricevuto detto reclamo, completo di tutta la documentazione indicata, Thermal Matiria S.r.l. procederà ad analizzarlo e deciderà se l'intervento che si rende necessario è coperto dalle condizioni di garanzia descritte nel presente documento, quindi informerà il cliente delle procedure da seguire.
- c) Per reclami ritenuti in garanzia, Thermal Matiria S.r.l. invierà il prodotto e/o componente in sostituzione.
  - I. Il cliente ritornerà il prodotto e/o componente danneggiato utilizzando l'imballo originale del prodotto e/o componente ricevuto.
  - II. La sostituzione del prodotto e/o componente dovrà essere realizzata da personale qualificato. I costi di tale attività saranno a carico del cliente.
  - III. Il costo di trasporto per il prodotto e/o componente sostituito sono a totale carico di Thermal Matiria S.r.l.
  - IV. Il mancato reso del prodotto sostituito autorizza Thermal Matiria S.r.l. alla fatturazione del prodotto inviato.
  - V. Il prodotto e/o componente reso non riconosciuto in garanzia autorizzerà Thermal Matiria S.r.l. alla fatturazione del prodotto e/o componente inviato. Thermal Matiria S.r.l. invierà al cliente il preventivo di riparazione per il prodotto e/o componente ricevuto. La mancata accettazione del preventivo inviato autorizzerà Thermal Matiria S.r.l. alla rottamazione del prodotto e/o componente ricevuto.
  - VI. Il prodotto e/o componente reso che risultasse perfettamente funzionante autorizzerà Thermal Matiria S.r.l. alla fatturazione dei costi sostenuti per le operazioni di test, collaudo e spese di spedizione.
- d) Thermal Matiria S.r.l. si impegna a inviare il prodotto e/o componente in sostituzione entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento del presente modulo firmato dal cliente. Nel caso la sostituzione richieda un tempo superiore, sarà comunicata al cliente la ragione indicando il nuovo termine di tempo necessario.
- e) Thermal Matiria S.r.l. si riserva il diritto di fornire un modello differente di prodotto e/o componente per rispondere ai reclami riconosciuti in garanzia, nel caso in cui il modello originale sia fuori produzione. Tutti i prodotti e/o componenti sostituiti saranno proprietà di Thermal Matiria S.r.l.
- f) Nel caso di richiesta d'intervento in loco di personale qualificato di Thermal Matiria S.r.l. i costi d'intervento e le spese di spostamento del personale saranno a totale carico del cliente secondo le tariffe Thermal Technology S.r.l. del capitolo 5 salvo diversi accordi stipulati all'atto dell'acquisto con Thermal Matiria S.r.l.
- g) In caso di necessaria assistenza sul campo del personale tecnico di Thermal Matiria S.r.l., il cliente nominerà un responsabile che faciliterà l'accesso in sicurezza dei tecnici Thermal Matiria S.r.l., senza ritardi, sul luogo di ubicazione dei prodotti. La presenza di un responsabile nominato dal cliente sarà condizione imprescindibile per la prestazione del servizio poiché, per la risoluzione delle problematiche, potrebbero essere necessarie azioni su altre parti dell'installazione. Inoltre detta persona constaterà l'operato e i tempi del personale tecnico di Thermal Matiria S.r.l.
- h) I diritti di garanzia verranno sospesi, e non potranno quindi essere in alcun modo reclamati, in caso di mancato pagamento totale o parziale dei prodotti in questione.

### 3) Condizioni di garanzia

- a) Le condizioni di garanzia sono esclusivamente quelle presenti sulla **"GARANZIA CONVENZIONALE/COMMERCIALE GRATUITA"** scaricabile accedendo al sito [www.matiria.it](http://www.matiria.it) (sezione "Download - Garanzie")
- b) Saranno esclusi dai diritti di garanzia i prodotti il cui numero di serie identificativo sia stato manipolato o non sia inequivocabilmente identificabile.
- c) Il prodotto e/o componente sostituito dovrà essere reso a Thermal Matiria S.r.l. con l'imballaggio originale (come imballo originale si intende l'imballo del prodotto ricevuto in sostituzione). Se così non fosse, i danni di trasporto imputabili a un imballaggio scadente non saranno coperti da garanzia.
- d) Rimane escluso qualunque altro diritto di garanzia che non sia espressamente descritto nel presente documento.

Per i casi precedentemente menzionati non coperti da garanzia, saranno applicate le tariffe ufficiali di Thermal Matiria S.r.l.

MODULO DI RICHIESTA SOSTITUZIONE PRODOTTO

#### 4) Limitazioni delle responsabilità del produttore

- a) Thermal Matiria S.r.l. non si assume responsabilità nei confronti del cliente, né direttamente né indirettamente, nel caso di inadempimento o ritardo nello svolgimento dei suoi obblighi di garanzia derivanti da cause di forza maggiore o qualunque altro incidente imprevisto e indipendente dalla volontà di Thermal Matiria S.r.l..
- b) La responsabilità di Thermal Matiria S.r.l. che deriva del presente Contratto di Garanzia sarà limitato agli obblighi sopra espressi. Rimane esclusa qualunque responsabilità per danni indiretti non menzionati, quali tempi e spese incorse per il cliente, etc.
- c) Thermal Matiria S.r.l. si riserva il diritto di fornire un modello differente di prodotto per rispondere ai reclami riconosciuti in garanzia, per sostituzione o riparazione, nel caso in cui il modello originale sia fuori produzione.
- d) Le citate limitazioni di garanzia saranno applicate a patto che non contravvengano le disposizioni legali applicabili in ogni paese rispetto alla responsabilità per il prodotto. In caso questo avvenga solo in alcune clausole, la nullità colpirà solo quella clausola in questione. Rimangono valide tutte le altre disposizioni.

#### 5) Tariffe assistenza tecnica

CONDIZIONI GENERALI - PRESTAZIONE DI SERVIZI	TARIFFE
Per tutte le ore di servizio operative	€ 82,00
Per tutte le ore di viaggio e di attesa inoperosa	€ 62,00
Per tutte le ore di prestazione extra orario normale	€ 97,00
Trasferta per ogni giornata fuori sede per conto del richiedente	€ 82,00
Spese vive a forfait (pranzo € 20,00, cena € 20,00, pernottamento € 80,00, etc.)	a consuntivo
Ulteriori spese (biglietti aerei/altro, noleggio auto, materiali, etc.)	a consuntivo
Tariffa chilometrica (inclusi pedaggi autostradali)	€ 0,70 al Km.

Le tariffe indicate sono soggette ad un aumento annuo pari all'indice ISTAT (FOI) + 1%. Prezzi netti. IVA esclusa.