

## GARANZIE E RECLAMI

**Garanzie e Assistenza** Tutti i prodotti venduti da ECM SRL sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e da una garanzia di 24 mesi per difetti di conformità, come previsto dal DL 24/02. Per usufruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente deve conservare la ricevuta di consegna o la fattura ricevuta via e-mail in formato PDF o cartaceo. Accettando il contratto d'acquisto, il Cliente riconosce e accetta le modalità di Assistenza in vigore al momento della richiesta di Assistenza in Garanzia. La garanzia convenzionale del produttore è fornita secondo le modalità descritte nella documentazione inclusa nella confezione del prodotto.

**Garanzia 24 Mesi** La garanzia di 24 mesi, ai sensi del DL 24/02, si applica ai prodotti che presentano difetti di conformità, a condizione che siano utilizzati correttamente, in conformità alla loro destinazione d'uso e alle indicazioni fornite nella documentazione tecnica allegata. Questa garanzia è riservata ai Consumatori privati (persone fisiche che acquistano la merce per scopi non legati alla propria attività professionale, ovvero effettuano l'acquisto senza indicare un riferimento di Partita IVA nel modulo d'ordine). In caso di difetto di conformità, ECM SRL provvede a ripristinare la conformità del prodotto tramite riparazione/sostituzione o riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto. Il Cliente deve inviare il prodotto a proprie spese presso la sede legale di ECM SRL, Via Callano, 161 int.35, Barletta (BT).

Qualora, per qualsiasi motivo, ECM SRL non fosse in grado di fornire al Cliente un prodotto in garanzia (riparato o sostituito), potrà, a sua discrezione, rimborsare l'intero importo pagato oppure sostituire il prodotto con uno di caratteristiche uguali o superiori. Nel caso in cui il Cliente restituisca un prodotto ritenuto non funzionante ma da lui stesso utilizzato, ECM SRL potrà decidere, a sua discrezione, se rimborsare l'intero importo pagato o solo una parte di esso. Se, dopo l'intervento di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto non risultasse essere un vizio di conformità ai sensi del DL 24/02, al Cliente verranno addebitati i costi di verifica e riparazione richiesti dall'Assistenza Autorizzata, oltre ai costi di trasporto sostenuti da ECM SRL.

**Tempi di sostituzione** I tempi per la sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore.

**Ritardi** ECM SRL non sarà responsabile per eventuali ritardi nelle riparazioni o sostituzioni effettuate dai centri di assistenza selezionati.

**Restituzione** Nei casi in cui la garanzia preveda la restituzione del prodotto, il Cliente dovrà restituirlo nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (inclusi imballo, documentazione e accessori: manuali, cavi, ecc.). Per evitare danni alla confezione originale, si consiglia, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola; è importante evitare l'applicazione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Secondo il D.lgs. 206/05, la restituzione dovrà avvenire entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento della merce.

**Supporto diretto da ECM SRL** Per qualsiasi problema riguardante articoli già ricevuti (prodotto non conforme o danneggiato, materiale mancante, ecc.), ti invitiamo a contattarci. ECM SRL utilizzerà queste informazioni per migliorare e personalizzare il servizio offerto.

**Risoluzione delle controversie online** Con l'entrata in vigore dell'art.14 del Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, i siti web devono informare i Consumatori che possono utilizzare l'ODR – Online Dispute Resolution per risolvere eventuali controversie sugli acquisti.

**Reclami** ECM SRL è attenta alle esigenze dei propri clienti. Segnala eventuali anomalie e disservizi: merce ordinata mancante, personale poco professionale, corrieri inaffidabili, ecc. Saremo pronti a rispondere e risolvere i tuoi problemi. Puoi presentare un reclamo per iscritto all'indirizzo ECM SRL, via Callano, 161 int.35 – 76121 Barletta (BT) oppure via e-mail all'indirizzo: [ordini@acquistosemplice.it](mailto:ordini@acquistosemplice.it).

**Giurisdizione e foro competente** Il contratto di vendita tra il Cliente ed ECM SRL è concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la risoluzione di controversie civili e penali derivanti dalla conclusione del presente contratto di vendita a distanza, la competenza territoriale è del Foro di Trani.