



seac[®]
sea is calling

W a r r a n t y p r o c e d u r e

2 0 2 0 - 2 0 2 1



INTRODUZIONE

La procedura garanzia di seguito descritta va utilizzata per gestire difetti di conformità del prodotto.

Un prodotto è considerato non conforme se non soddisfa i requisiti richiesti in fase di progettazione e/o di lavorazione.

Il difetto di conformità *di solito* si verifica entro i primi sei mesi di vita del prodotto.

Tutto ciò che esula dal difetto di conformità non va gestito con la seguente procedura garanzia.

Il cliente ha due mesi per reclamare il difetto

Seac ha deciso di offrire ai propri negozianti e clienti finali il miglior servizio di supporto dando loro due anni di Garanzia Convenzionale

Garanzia legale = La garanzia legale è quella a cui ha diritto l'acquirente, della durata di due anni e che può far rivalere sul venditore in tutte quelle situazioni in cui il prodotto risulta difettoso, non funzionante, difforme rispetto a quello ordinato o diverso da quello descritto nella pubblicità.

Garanzia Convenzionale = il produttore assume obblighi aggiuntivi nei confronti del rivenditore, ma sempre senza costi ulteriori per il consumatore.



GARANZIA CONVENZIONALE SEACSUB

Seacsub ha deciso di offrire ai propri rivenditori e clienti finali la migliore assistenza post vendita possibile, fornendo loro una Garanzia Convenzionale di due anni.

Seacsub si impegna a garantire i propri prodotti, se acquistati presso un rivenditore autorizzato Seacsub, contro difetti di conformità del materiale e della lavorazione per un periodo di regolare utilizzo di due anni dalla data di acquisto.

La data di acquisto deve essere verificata dal rivenditore autorizzato e da Seacsub attraverso una prova d'acquisto valida che il cliente finale deve consegnare insieme al prodotto difettoso.

La Garanzia Convenzionale è disponibile solo per l'acquirente originale e non può essere trasferita.

Quando un prodotto viene reso al rivenditore autorizzato Seacsub, deve essere accompagnato dalla prova di acquisto valida.

I prodotti che hanno un problema di conformità noto, potranno essere riconosciuti in garanzia anche senza la presenza di prova d'acquisto, previa valutazione dell'Azienda.

Seacsub si riserva il diritto di rifiutare di fornire la Garanzia Convenzionale se la prova d'acquisto non è valida, è illeggibile o incorretta.

Il rivenditore autorizzato Seacsub che vuole usufruire della Garanzia Convenzionale, deve attenersi alla procedura garanzia di Seacsub.



INFORMAZIONI GENERALI

La Procedura Garanzia deve essere seguita per la gestione dei resi in garanzia di tutte le categorie di prodotti:

- ✓ Erogatori
- ✓ Corpetti Equilibratori
- ✓ Computer e Strumenti
- ✓ Maschere e Tubi respiratori
- ✓ Pinne
- ✓ Fucili
- ✓ Mute
- ✓ Accessori

Seacsub garantisce all'acquirente originale che i propri prodotti sono esenti da difetti di conformità nel materiale e nella fabbricazione per un periodo di regolare utilizzo a scopo ricreativo di due anni dalla data di acquisto a meno di diverse indicazioni.

Erogatori, Corpetti Equilibratori, Computer, Strumenti, Maschere, Tubi respiratori, Pinne, Mute utilizzati per noleggio, scopo didattico, scopo militare hanno un anno di garanzia.

I prodotti acquistati come " CLOSE OUT " hanno un anno di garanzia per difetti di funzionamento e un anno per difetti di conformità.

La garanzia è valida solo per l'acquirente originale che ha acquistato il prodotto presso un rivenditore autorizzato Seacsub.

La garanzia per acquisti online è valida solo se il sito internet che ha venduto il prodotto appartiene al rivenditore autorizzato Seacsub, o è Seacsub stessa.



INFORMAZIONI GENERALI



ATTENZIONE

LA RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA PER TUTTI I PRODOTTI ACQUISTATI VIA INTERNET, DEVE ESSERE RIVOLTA AL RIVENDITORE AUTORIZZATO SEACSUB (ONLINE / FISICO).

SE IL NEGOZIANTE È UN RIVENDITORE AUTORIZZATO SEACSUB, CONTATTERÀ IL PROPRIO AGENTE DI ZONA, CHE GESTIRÀ LA RICHIESTA DI ASSISTENZA SEGUENDO LE PROCEDURE DI GARANZIA.

SE IL NEGOZIANTE NON È UN RIVENDITORE AUTORIZZATO, SEACSUB NON FORNIRÀ GARANZIA. IL NEGOZIANTE, COMUNQUE, È TENUTO, COME PRESCRIVE LA NORMATIVA EUROPEA, A FORNIRE GARANZIA LEGALE AL PROPRIO CLIENTE.

I difetti di materiale o lavorazione solitamente appaiono entro i primi sei mesi di vita del prodotto.

La prova d'acquisto è l'unico strumento che dimostra che il prodotto è coperto da garanzia.

In caso di mancanza della prova d'acquisto, il prodotto è coperto da garanzia se lanciato sul mercato da non più di due anni, a meno di diverse specificazioni.

Entro i due anni dalla data di acquisto, solo i prodotti che Seacsub riconosce come difettosi sono coperti da garanzia.

Nel caso venga riconosciuta la garanzia, Seacsub si riserva il diritto di decidere se sostituire il prodotto, ripararlo o accreditarlo.

I prodotti difettosi a stock devono essere riparati sostituendo le parti difettose. Seacsub non riconosce la sostituzione del prodotto completo.



ESCLUSIONI DELLA GARANZIA

Seacsub non riconosce in garanzia:

- danneggiamenti causati da normale usura,
- difetti o danneggiamenti causati da uso intensivo, eccezionale o in condizioni anormali,
- difetti o danneggiamenti provocati da danneggiamenti o urti,
- tutte le superfici plastiche, i vetri e tutte le superfici esposte esternamente che si possono graffiare o danneggiare con un normale utilizzo,
- tutti i componenti soggetti a normale consumo (guarnizioni, filtri, sedi valvola, membrane, lampadine, batterie, parti in gomma, parti in silicone, latex, neoprene, cerniere, etc...),
- modifiche e cambiamenti apportate ai prodotti,
- montaggio improprio dei componenti,
- manutenzione non corretta o mancanza di manutenzione,
- manutenzione eseguita da personale non autorizzato,
- negligenza,
- inosservanza delle informazioni sul prodotto,
- danneggiamenti che si verificano durante l'esposizione in vetrina,
- danni causati dal cliente/rivenditore durante la vendita,
- danni o rotture causate da trattamenti di pulizia con sostanze aggressive (solventi, tensioattivi, detersivi aggressivi, etc) che possono intaccare la struttura del prodotto,



ESCLUSIONI DELLA GARANZIA

- fenomeni naturali o accidentali,
- danni provocati da uso prolungato in acqua clorata,
- danni provocati da uso in acqua inquinata,
- tutti i prodotti invenduti,
- prodotti di seconda mano. Il certificato di garanzia è valido per il proprietario originale,

Seacsub non riconosce alcun risarcimento per inconvenienti, mancato utilizzo o per una possibile spesa durante il periodo in cui il prodotto viene sostituito o riparato

Manutenzione e revisione non sono considerati interventi coperti da garanzia. Il cliente deve farsi carico di entrambe.

Tutte le parti sostituite durante la manutenzione (inclusi i kit di manutenzione) non sono considerate coperte da garanzia.



RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA

Il cliente richiede al rivenditore autorizzato Seacsub un intervento sul suo prodotto, che ritiene difettoso.



ATTENZIONE

**SE IL PRODOTTO È STATO ACQUISTATO DA UN ALTRO RIVENDITORE, IL NEGOZIANTE PUÒ DECIDERE DI NON FORNIRE ASSISTENZA.
SE IL PRODOTTO È COPERTO DA GARANZIA ED È STATO ACQUISTATO DA UN ALTRO RIVENDITORE IL NEGOZIANTE PUÒ FORNIRE ASSISTENZA IN GARANZIA, ADDEBITANDO AL CLIENTE UNA SOMMA PER COPRIRE LE SPESE DI GESTIONE.**

Il negoziante deve verificare per prima cosa, che il prodotto difettoso venga restituito insieme alla prova d'acquisto.

In caso di mancanza della prova d'acquisto, il prodotto è coperto da garanzia se lanciato sul mercato da non più di due anni, **altrimenti non sarà coperto da garanzia.**

Le spese di trasporto sono a carico di Seacsub. Se il prodotto, a seguito di test e controlli, è considerato non difettoso e/o fuori garanzia, Seacsub addebiterà al rivenditore le spese di trasporto sostenute per ricevere il prodotto e il tempo impiegato per i test.

Il rivenditore potrà riavere il prodotto, pagando le spese di trasporto, o potrà decidere di farlo rottamare da Seacsub.

Il negoziante non è un centro assistenza Seacsub:

Se il negoziante non è un centro assistenza autorizzato :
deve contattare Seacsub per ottenere l'autorizzazione a rendere il prodotto, specificando il difetto lamentato dal cliente.

Se il negoziante decide di intervenire sul prodotto difettoso la garanzia decade automaticamente e Seacsub non si assume nessuna responsabilità riguardo malfunzionamenti dello stesso ed eventuali danni verificatisi a seguito dell'intervento.

Seacsub ricevuto il prodotto accerterà la presenza della prova d'acquisto, verificandone la validità, e verificherà inoltre, con l'eventuale aiuto dei tecnici, se il mal funzionamento è imputabile a difetti di materiale o fabbricazione.



RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA

Se la garanzia non è valida e/o il mal funzionamento non è imputabile a difetti di materiale o fabbricazione e il prodotto è riparabile, Seacsub propone al negoziante/cliente la riparazione del prodotto con addebito.

Se la garanzia non è valida e/o il mal funzionamento non è imputabile a difetti di materiale o fabbricazione e il prodotto non è riparabile, Seacsub propone al negoziante:

- 1) Restituzione del prodotto con addebito del trasporto (andata e ritorno) e del tempo impiegato per effettuare i test.
- 2) Rottamazione del prodotto con addebito del trasporto (andata) e del tempo impiegato per effettuare i test.

Se la garanzia è valida e/o il mal funzionamento è imputabile a difetti di materiale o fabbricazione e il prodotto è riparabile, Seacsub consegnerà il prodotto al tecnico che eseguirà la riparazione in garanzia.

Se la garanzia è valida e/o il mal funzionamento è imputabile a difetti di materiale o fabbricazione e il prodotto non è riparabile Seacsub sostituisce il prodotto al negoziante/cliente o emette una nota di accredito al negoziante. Nel secondo caso il negoziante sostituirà il prodotto al cliente.

Nel caso in cui il prodotto da sostituire sia fuori produzione, Seacsub proporrà al negoziante un prodotto di pari valore, o un prodotto di valore superiore, con addebito.



RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA

Il negoziante è un centro assistenza Seacsub:

Il negoziante deve controllare per prima cosa la validità della prova d'acquisto.

Deve poi verificare se il problema segnalato dal cliente è relativo ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione.

Se la garanzia non è valida e/o il mal funzionamento non è imputabile ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione e il prodotto è riparabile, il negoziante proporrà al cliente la riparazione del prodotto con addebito.

Se la garanzia non è valida e/o il mal funzionamento non è imputabile ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione e il prodotto non è riparabile, il negoziante deciderà come gestire la pratica con il suo cliente.

Se la garanzia è valida e/o il mal funzionamento è imputabile ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione e il prodotto è riparabile il negoziante riparerà il prodotto in garanzia.

Se la garanzia è valida e/o il mal funzionamento è imputabile ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione e il prodotto non è riparabile il negoziante deve contattare Seacsub che lo autorizza a rendere il prodotto e si occuperà di risolvere il reso.

Verificata garanzia e non conformità del prodotto, Seacsub sostituisce il prodotto al negoziante/cliente o emette una nota di accredito al negoziante. Nel secondo caso il negoziante sostituirà il prodotto al cliente.

Nel caso in cui il prodotto da sostituire sia fuori produzione, Seacsub offrirà al negoziante un prodotto di pari valore, o un prodotto di valore superiore, con addebito.

Se Seacsub verifica che la garanzia non è valida e/o il mal funzionamento non è imputabile ad un difetto di conformità nel materiale o fabbricazione propone al negoziante:

- 1) Restituzione del prodotto con addebito del trasporto (andata e ritorno) e del tempo impiegato per effettuare i test.
- 2) Rottamazione del prodotto con addebito del trasporto (andata) e del tempo impiegato per effettuare i test.



RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA



ATTENZIONE

SE IL PRODOTTO È STATO RIPARATO, IL NUOVO COMPONENTE USATO PER LA SOSTITUZIONE, MANTIENE LO STESSO PERIODO DI GARANZIA DEL PRODOTTO. ESEMPIO: SE AD UNA CONSOLE CHE HA 6 MESI DI VITA VIENE SOSTITUITA UNA CAPSULA, IL PERIODO DI GARANZIA SARÀ SEMPRE RIFERITO ALLA CONSOLE. IN QUESTO CASO LA CONSOLE AVRÀ ANCORA 1 ANNO E MEZZO DI GARANZIA.



ATTENZIONE

SE IL PRODOTTO È STATO SOSTITUITO, IL NUOVO PRODOTTO MANTIENE LO STESSO PERIODO DI GARANZIA DEL PRODOTTO DIFETTOSO SOSTITUITO. ESEMPIO: SE VIENE SOSTITUITO UN COMPUTER CHE HA 6 MESI DI VITA, IL PERIODO DI GARANZIA SARÀ SEMPRE RIFERITO AL COMPUTER DIFETTOSO E SOSTITUITO. IN QUESTO CASO IL COMPUTER AVRÀ ANCORA 1 ANNO E MEZZO DI GARANZIA.

PRODOTTI RIPARABILI

I prodotti difettosi riparabili devono essere riparati e non sostituiti.

Seacsub considera riparabili :

- Tutti I prodotti presenti sul listino ricambi e/o sul Manuale di Manutenzione.
- Tutti i prodotti per i quali è più conveniente la riparazione della sostituzione (le cuciture delle mute e dei corpetti equilibratori).

Manutenzione e revisione non sono considerati interventi coperti da garanzia. Il cliente deve provvedere alle spese per la manutenzione e revisione.

Tutte le parti di ricambio sostituite durante la manutenzione (inclusi i kit di manutenzione) e revisione non sono considerati coperti da garanzia.

Solo le parti di ricambio utilizzate per la riparazione in garanzia di prodotti difettosi sono considerate coperte da garanzia.



RECLAMI O RESI

Reclami riguardanti la quantità, la qualità, l'eventuale mancanza ed il tipo di merce fornita, dovranno essere comunicati entro 7 giorni lavorarvi dal ricevimento della stessa, 7 giorni lavorativi dalla firma sulla bolla di consegna.

Nel caso di un pacco manomesso o danneggiato, il reclamo sarà accettato sole se il ricevente avrà firmato la bolla di consegna con "riserva".

Eventuali resi per problemi qualitativi dovranno essere effettuati solo previa autorizzazione del Responsabile Qualità.

Tutti i resi potranno essere spediti in azienda previa approvazione da parte dell'Ufficio Qualità che comunicherà il numero di reso. Per velocizzare l'emissione del numero di autorizzazioni, vi preghiamo di comunicare il vostro codice cliente.

Il pacco contenente il reso sarà accettato solo se riporterà il numero di autorizzazione al reso ben visibile all'esterno della scatola ed il foglio riportante l'autorizzazione al reso all'interno.

I pacchi non riportanti il numero dell'autorizzazione al reso saranno rispediti al mittente, al quale saranno addebitate le spese di trasporto.

Eventuali resi per ragioni non inerenti alla qualità dovranno essere autorizzati dalla sede, nella persona del Direttore Vendite di zona. Solo una volta ottenuto il numero di autorizzazione il cliente potrà rendere la merce. Tutti gli articoli devono essere restituiti nel loro imballaggio originale. Una tassa del 5% può essere richiesta in caso di re-imballaggio o se è necessario rimuovere adesivi/etichette.