

Garanzia Legale

Il Codice del Consumo (artt. 128-135) prevede una Garanzia Legale di 24 mesi nelle vendite di beni di consumo tra rivenditori e consumatori.

New Cam Srl è responsabile nei confronti dei consumatori (le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale) dei difetti di conformità per tutti i prodotti venduti nei suoi negozi e sul suo sito internet ufficiale.

La Garanzia Legale di 24 mesi non si applica ai prodotti acquistati con fattura e Partita IVA da professionisti e imprese.

Il difetto di conformità sussiste quando il prodotto:

- non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente,
- non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità presentate dal venditore,
- non offre le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo,
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto ed accettato dal venditore.

Il difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto del bene deve essere denunciato dal consumatore entro 2 mesi dalla data della scoperta del difetto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data.

Sono tassativamente esclusi dalla garanzia:

- pile, vetri, scolorimento della placcatura o colore (specie dovuti all'utilizzo di profumi o detergenti), conseguenze dell'usura e dell'invecchiamento normali dell'articolo. Gli interventi in garanzia devono essere effettuati presso i centri di assistenza tecnica autorizzati. Qualsiasi manomissione tecnica praticata al di fuori dei nostri Centri Assistenza Tecnica provocherà la cessazione della Garanzia. Stessa cosa dicasi per gli interventi di sostituzione delle pile negli orologi da polso a fronte dei quali i Centri assistenza tecnica autorizzati rilasceranno ai clienti le certificazioni della prova di impermeabilità effettuata. E' infine escluso dalla Garanzia qualsiasi danno o rottura provocata da urti accidentali in presenza dei quali la Garanzia non avrà effetto, soprattutto nel caso in cui risultino mancanti parti di cassa, quali corona o pulsanti.
- software.

Per denunciare qualsiasi difetto del prodotto acquistato presso New Cam Srl, il consumatore deve esibire lo scontrino fiscale d'acquisto in originale che sarà trattenuto in caso di rimborso o reso in caso di sostituzione o assistenza tecnica.

Occorre ricordarsi quindi di conservarlo come prova per almeno due anni. Si consiglia di fotocopiare lo scontrino per evitare il naturale scolorimento della carta chimica.

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato entro i termini e con le modalità qui descritte, il consumatore ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del bene, a sua scelta, a meno che il rimedio richiesto non sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via subordinata (ove i primi due rimedi siano impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure precedenti riparazioni o sostituzioni abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore), a richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è “eccessivamente oneroso” quando impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo in considerazione il valore del bene integro, l'entità del difetto e la possibilità di ricorrere ai rimedi alternativi senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta del consumatore.

La tempistica dell'assistenza dipende dai C.A.T. ed è determinata principalmente dalla tipologia del prodotto e soprattutto dalla natura del difetto.

Il tempo medio di riconsegna al Consumatore da parte di New Cam srl del prodotto riparato è di 45 giorni. Se entro il termine massimo di 90 giorni New Cam Srl non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il consumatore potrà richiedere uno dei rimedi alternativi (sostituzione, risoluzione del contratto, riduzione del prezzo).

Per usufruire della garanzia legale, il cliente

- può accedere con user e password al suo account e attraverso il pannello storico ordini, selezionare l'ordine e l'articolo acquistato che si intende rendere e compilare il form per la richiesta di RMA,
- può eccedere alla sezione Restituzioni e compilare il form per la richiesta di RMA.
- in alternativa può inviare una mail indicante i dati del cliente, la data di acquisto, il modello dell'orologio e il difetto riscontrato allegando alla mail stessa copia dello scontrino fiscale.

Riceverà successivamente il codice RMA da indicare sul imballo.

Il Cliente provvederà a far pervenire, a proprie spese, a

New Cam Srl

Via Casale Romani, 1

00040 Lariano (RM)

il prodotto difettoso nella confezione originale, con scontrino fiscale in originale (per il materiale informatico la confezione deve essere completa in tutte le sue parti, compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi ecc..).

All'interno della confezione si consiglia di inserire sempre una nota che riporti i il codice RMA, dati del Cliente, il modello dell'orologio e una breve descrizione del difetto riscontrato.

Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, si raccomanda, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola.

Va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

New Cam Srl non è responsabile per eventuali smarrimenti o problematiche sulla eventuale consegna alla propria sede dovuta alla modalità di spedizione scelta, che consigliamo di rendere tracciabile e assicurata a seconda del valore dell'oggetto.

Una volta ricevuto il prodotto New Cam provvederà a:

- esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale (ad esempio scadenza del termine di copertura, presenza manifesta di danni accidentali o procurati dal consumatore);
- registrare il prodotto ed il Cliente ai fini della gestione del processo di assistenza;
- inviare il prodotto per le opportune verifiche e per le eventuali riparazioni presso un Centro Assistenza Tecnico autorizzato dal produttore stesso; oppure sostituire il prodotto stesso qualora la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa;
- monitorare continuativamente lo stato della riparazione e, se necessario, sollecitare il C.A.T. a provvedere alla riparazione entro tempi congrui;
- gestire il processo logistico di rientro del prodotto dal C.A.T.
- restituire l'articolo riparato o sostituito al cliente, a proprie spese. Nulla sarà dovuto a titolo di spese di riparazione o componentistica.

Se il difetto di conformità non fosse riscontrato. New Cam comunicherà il preventivo del CAT al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del difetto richieste dal C.A.T. e pertanto in tal caso la restituzione avverrà solo al saldo di tali spese con le modalità che verranno concordate.

Per conoscere lo stato della riparazione il consumatore potrà contattare New Cam Srl ai recapiti indicati sul sito oppure accedendo al proprio account on line. Comunque New Cam Srl informerà tempestivamente il consumatore, via mail o telefonicamente, quando il prodotto sarà pronto per la restituzione in quanto, prima della eventuale spedizione, verrà sempre richiesta conferma dell'indirizzo e del recapito telefonico.

In assenza di scontrino fiscale in originale, non sarà possibile procedere ad alcun tipo di rimborso per nessun motivo.

Garanzia per DOA

Oltre alla garanzia legale per difetti di conformità, i prodotti commercializzati da New Cam Srl , godono della garanzia per DOA (Dead On Arrival: prodotto non funzionante al primo utilizzo).

La garanzia per DOA, è aggiuntiva e non onerosa per il consumatore.

Le sostituzioni in caso di DOA (Dead On Arrival: prodotto non funzionante alla prima accensione), fatta salva la sussistenza dei presupposti per l'applicazione del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), saranno effettuate se il difetto o il problema viene denunciato a New Cam via mail entro 72 ore dalla data di ricezione del prodotto.

In nessun caso il prodotto deve essere stato usato.

New Cam Srl provvederà a proprie spese al ritiro e alla sostituzione dell'articolo.

Nell'ipotesi in cui, per qualsiasi ragione New Cam Srl, non fosse in grado di sostituire un prodotto con lo stesso articolo (se ancora a listino), potrà procedere, previo consenso del Cliente, alla sostituzione con altro articolo di pari caratteristiche e valore o superiore o, infine, al rimborso.

In assenza di scontrino fiscale in originale, non sarà possibile procedere ad alcun tipo di rimborso per nessun motivo.

Garanzia Convenzionale

Oltre alla garanzia legale per difetti di conformità, gran parte dei prodotti commercializzati, godono della garanzia convenzionale del produttore. Vedi specifica indicazione nella scheda prodotto.

La garanzia convenzionale del produttore, è aggiuntiva e non onerosa per il consumatore e viene fornita, secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto e verrà prestata da centri di assistenza autorizzati dal produttore.

Nessun danno può essere richiesto a New Cam srl per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni di prodotti in garanzia convenzionale, tranne le ipotesi di dolo o colpa grave.