



VINCOLI RICHIESTA SERVIZI O PRODOTTI

Documento reperibile solo su www.shsolution.it

I Vincoli si applicano tra l'SHSolution e il Cliente:

- *Al momento della firma e rilascio "dell'Unico documento valido per il ritiro";*
- *Al momento del rilascio del prodotto senza applicare firma;*
- *Semplicemente rilasciando il prodotto nella nostra sede;*
- *Effettuando acquisti dal nostro sito internet www.shsolution.it;*
- *Firmando qualsiasi documento interno all'SHSolution.*

L'SHSolution non è tenuta ad esplicitare al cliente i Vincoli sotto elencati. Dovrà essere cura del cliente informarsi di tali Vincoli.

I Vincoli, di seguito elencati, sono da considerarsi Legge all'interno dell'SHSolution e pertanto i servizi e i prodotti saranno processati seguendo tali Vincoli.

L'Unico documento valido per il ritiro (rilasciato solo per richieste in sede punto vendita) deve essere intestato alla stessa persona che lo firma.

Oggetto del contratto

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto l'acquisto di prodotti e di servizi, effettuato a distanza tramite rete telematica sul sito "<http://www.shsolution.it>" o dalla sede punto vendita appartenente a SHSolution di Sciuto Antonio (da ora SHSolution), con sede legale in Via Laudani 29, 95030 Pedara (CT), P. IVA. 04769000870. Ogni operazione d'acquisto sarà regolata dalle disposizioni di cui al Dlgs n. 185/99 e, per quanto concerne la tutela della riservatezza, sarà sottoposta alla normativa di cui alla Legge n. 675/96 e successive modifiche.

Accettazione delle condizioni generali di vendita

Il contratto stipulato tra SHSolution e il Cliente deve intendersi concluso con l'accettazione, dell'ordine da parte di SHSolution. Tale accettazione si ritiene tacita. Effettuando un ordine nelle varie modalità previste, il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura d'acquisto, e di accettare integralmente le condizioni generali e di pagamento.

Se il Cliente è un consumatore (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale), una volta conclusa la procedura d'acquisto online, provvederà a stampare o salvare copia elettronica e comunque conservare le presenti condizioni generali di vendita, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 3 e 4 del Dlgs 185/1999 sulle vendite a distanza e, per quanto concerne la tutela della riservatezza, sarà sottoposta alla normativa di cui alla Legge n. 675/96 e successive modifiche.

Viene escluso ogni diritto del Cliente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose, provocati dalla mancata accettazione, anche parziale, di un ordine.

Per ogni richiesta, SHSolution emette fattura (se viene fornito un numero di partita IVA valido al momento dell'ordine) o scontrino del materiale spedito o ricevuta fiscale, allegando alla merce. Per l'emissione della fattura, fanno fede le informazioni fornite dal Cliente all'atto dell'ordine. Nessuna variazione in fattura sarà possibile, dopo l'emissione della stessa.

La disponibilità riportata nel sito è da intendersi non vincolante per SHSolution in quanto la quantità riportata potrebbe non corrispondere alla giacenza effettiva in magazzino. Eventuali ritardi nell'evasione dell'ordine (15 giorni) forniscono al Cliente la possibilità di annullare il proprio ordine.

Esempi disponibilità prodotti

Prodotto Usato Sicuro, Quantità in stock: 0, Tempo di consegna: Non disponibile = Non è possibile prenotarlo, anche se prenotato l'ordine viene automaticamente annullato.

Prodotto, Quantità in stock: 0, Tempo di consegna: 1-2 o 2-3 o 4-6 giorni = È possibile prenotarlo, ma non essendo disponibile in magazzino, occorreranno determinati giorni (in base al tempo di consegna) per poterlo reperire e poi spedire al cliente.

Prodotto o Prodotto Usato Sicuro, Quantità in stock: 1, Tempo di consegna: Pronta consegna = Disponibilità immediata, spedito dopo pagamento confermato.

Tempo di consegna: Pronta consegna = Disponibilità immediata, spedito dopo pagamento confermato.

Tempo di consegna: 1-2 giorni = dopo 1-2 giorni dall'ordine del cliente avverrà la spedizione

Tempo di consegna: 2-3 giorni = dopo 2-3 giorni dall'ordine del cliente avverrà la spedizione

Tempo di consegna: 4-6 giorni = dopo 4-6 giorni dall'ordine del cliente avverrà la spedizione

Tempo di consegna: Non disponibile = la spedizione non avverrà, in quanto il prodotto non è più disponibile e non verrà prenotato.

Modalità d'acquisto

Il Cliente può acquistare solo i prodotti presenti nel catalogo elettronico di SHSolution al momento dell'inoltro dell'ordine e visionabili online all'indirizzo internet <http://www.shsolution.it>, così come descritti nelle relative schede informative. L'ordine avviene online o in sede punto vendita. Resta inteso che l'immagine a corredo della scheda descrittiva di un prodotto può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche ma differire per colore, dimensioni, prodotti accessori presenti in figura. Tutte le informazioni di supporto all'acquisto sono da intendersi come semplice materiale informativo generico, non riferibile alle reali caratteristiche di un singolo prodotto.

La corretta ricezione dell'ordine è confermata da SHSolution mediante una risposta via e-mail, inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente o in cartaceo con Unico Documento Valido per il Ritiro. Tale messaggio di conferma riporterà Data e Ora di esecuzione dell'ordine e un 'Numero Ordine' (se disponibile), da utilizzarsi in ogni ulteriore comunicazione con SHSolution. Il messaggio ripropone tutti i dati inseriti dal Cliente che si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni, secondo le modalità descritte in questo documento.

Nel caso di mancata accettazione dell'ordine, SHSolution garantisce comunicazione al Cliente. Per eventuali reclami vi preghiamo di contattarci via mail a ordini@shsolution.it o telefonicamente al numero 328 1820197

Servizi in generale:

- *Servizio Mail e FAX:* le e-mail e ogni loro derivata, saranno conservate fino alla domenica successiva alla data di invio; poi verranno cancellate in modo sicuro e permanente.
- *Battitura Testi:* I testi battuti, di qualunque genere, verranno conservati fino alla domenica successiva alla data di battitura; poi verranno cancellati in modo sicuro e permanente.
- *Rilascio del prodotto e/o richiesta di assistenza/consulenza* comporta versamento del CONTROLLO DI BASE anticipatamente:
 - **20€ per Tablet e/o Console e/o Smartphone;**
 - **30€ per Televisori;**
 - **30€ per PC Fisso e/o PC Portatile;**
 - **30€ per Multifunzione Inkjet e/o Stampanti/Multifunzione Laser.**

L'acconto vale come ripago del tempo che il tecnico impiega per fare test e diagnosi sull'effettivo problema del prodotto e/o tempo impiegato per la consulenza espletata e/o tempo di sosta/ingombro del prodotto.

- Quando vi è da prenotare un pezzo viene chiesto il totale di spesa poiché spesso i clienti a riparazione ultimata non ritirano il prodotto.
- Se al momento del rilascio del prodotto viene richiesta dal cliente una diagnosi del problema, a termine della riparazione, il "controllo di base" verrà aggiunto al prezzo di assistenza effettuata e/o sommato al prezzo di eventuali prodotti sostituiti.
- Se al momento del rilascio del prodotto viene richiesta una specifica lavorazione (es.: formattazione o reflash), a termine della riparazione, il "controllo di base" verrà detratto dal prezzo di assistenza scelta.

Il cliente al rilascio del prodotto espone il problema di base, ma non è detto che sia realmente quello il fattore scatenante il guasto. Per tale motivo vengono effettuati dei test prima della lavorazione dei prodotti.

Il tempo di evasione della sola assistenza varia in base alla mole di lavoro necessaria; tempo massimo 5 giorni lavorativi.

La prenotazione di Consulenze o il rilascio di prodotti in assistenza non presuppone che l'attività verrà espletata immediatamente, ma seguirà una scaletta dettata dall'ordine di arrivo in negozio.

In caso di riparazione nulla o recesso anticipato o totale disinteresse da parte del cliente nel ritirare il prodotto, il "controllo di base" o "l'acconto" dato NON VERRA' RESTITUITO, qualunque esso sia.

Se al termine della lavorazione il prodotto presenta gli stessi problemi posti in entrata o altri e quindi non riparabile, verrà fatta pagare al cliente la metà della lavorazione preventivata solo a titolo del tempo impiegato dal tecnico.

Eventuali variazioni sul prezzo preventivo verranno rese note al cliente prima della fine dell'assistenza o della consegna del prodotto.

Prodotti in sede punto vendita:

- *Prenotazioni di prodotti:* generalmente la consegna varia da 2-3 giorni fino a 30 giorni lavorativi, dipende da che spedizione si effettua. In qualsiasi caso il cliente viene avvisato prima del tempo di attesa. Comporta versamento del **100% del totale per Prenotazioni oggetti e Lavori extra.**
- *Richiesta vendita prodotto/i usato/i:* il cliente lascia il prodotto che desidera vendere attraverso il nostro punto vendita che rimarrà in esposizione per un massimo di 6 mesi. In caso di vendita verrà corrisposta al cliente la somma pattuita, da cui l'SHSolution avrà già detratto la sua parte.

Nello specifico assistenze:

- Nel caso di **PC Tower o Notebook/Netbook:** la ditta si avvale del recupero dei file presenti nel Desktop e in Documenti/Utente, ma non è detto che essi siano integri già da prima del recupero stesso, ci esoneriamo quindi da possibili malfunzionamenti dei file recuperati. Per motivi di privacy, il tecnico NON APRIRA' i file del cliente per costatarne la funzionalità. I dati salvati in caso di richiesta salvataggio, verranno eliminati dai nostri dischi di backup a lavorazione ultimata e quindi non si assicura alcuna garanzia di recupero dopo la riconsegna al cliente. In caso di Formattazione tutte le partizioni, anche quella per il ripristino, verranno cancellate e ne verrà creata una sola. I Sistemi Operativi antecedenti a Windows 7, verranno automaticamente sostituiti sempre con Windows 7 o con sistema più recente.

Quando bisogna assemblare componenti di PC o Notebook/Netbook non acquistati dalla SHSolution, ma forniti dal cliente: se i componenti forniti non sono compatibili con la macchina da assemblare e qualora presentino difetti evidenti la sostituzione è, ovviamente, a carico di cliente.

Quando un portatile per la diagnosi ha bisogno di essere smontato e rimontato, sarà applicato il prezzo del disassemblaggio e riassettaggio oltre al prezzo di diagnosi base.

Il controllo di base e la lavorazione possono portare in evidenza problematiche maggiori (danni indiretti) a quelle rese noti dal cliente al momento dell'entrata prodotto in assistenza. Quindi eventuali problemi aggiuntivi sono da ritenersi a carico del cliente.

L'azienda inserirà il proprio logo pubblicitario nelle proprietà del computer.

- Nel caso di **Stampante/Multifunzione:** il tecnico può effettuare test che potrebbero consumare inchiostro o toner già contenuti nell'apparecchio e che non verranno rimborsati a termine dell'assistenza.

Il controllo di base e la lavorazione possono portare in evidenza problemi maggiori a quelli resi noti dal cliente al momento dell'entrata del prodotto in assistenza. Quindi eventuali problemi aggiuntivi sono da ritenersi a carico del cliente.

- Nel caso di **Console**: I dispositivi permettono un avvio alternativo delle console da gioco in cui sono installati. Tale modchip non rimuove alcuna protezione al diritto d'autore ma permette di utilizzare nell'ambito lecito le proprie console. L'installazione di un modchip su una console permette di leggere giochi ORIGINALI provenienti da altre nazioni, permette di utilizzare emulatori di vecchie console in commercio, permette di utilizzare sistemi di memorizzazione tipo HARD DISK e chiavi USB molto più convenienti di quelle ufficiali, permette la lettura della propria copia di sicurezza del gioco legalmente detenuto (rif. art. 71-sexies, co. 4, l. 633/41 della legge sul diritto d'autore Italiana) diritto ancor più rafforzato dal fatto che l'utente paga su ogni supporto vergine una tassa detta di EQUO COMPENSO per poter esercitare questo diritto (rif. art. 39 del d.lgs.9 aprile 2003, n. 68). Per finire l'installazione di un modchip permette di accedere in modo totale all'hardware della console in cui è installato permettendo di installare LINUX e trasformare la propria console in un PC, avendo la possibilità inoltre di poter creare software e distribuirlo gratuitamente al pubblico. Le legislazioni nazionali tendono a confondere il modchip con una misura ATTA a rimuovere EFFICACI MISURE DI PROTEZIONE al DIRITTO D'AUTORE contestando l' art. 171-ter, lett F Bis, l. 633/41 della legge sul diritto d'autore Italiana, tale interpretazione che noi giudichiamo erranea in quanto dal nostro punto di vista la protezione elusa è una protezione COMMERCIALE e non contro la PIRATERIA, risulta comunque idonea al dispositivo in oggetto che permette comunque una molteplicità di funzioni lecite, come recita l'articolo 171 bis lett F "...che abbiano la prevalente finalità o l'uso commerciale di eludere efficaci misure tecnologiche di cui all'art. 102-quater ovvero siano principalmente progettati, prodotti, adattati o realizzati con la finalità di rendere possibile o facilitare l'elusione di predette misure." È chiaro quindi che tali dispositivi sono comunque da intendersi prevalentemente progettati e venduti per un uso lecito.

L'*SHSolution* si dissocia da qualsiasi abuso che l'utente possa fare di questi dispositivi in violazione delle norme sul diritto d'autore e si esonera da qualsiasi guasto possa avvenire durante l'Hack o la riparazione e quindi il prezzo del pezzo sostituito a causa del guasto, sarà aggiunto al prezzo finale dell'Hack o riparazione.

Il controllo di base e la lavorazione possono portare in evidenza problemi maggiori a quelli resi noti dal cliente al momento dell'entrata del prodotto in assistenza. Quindi eventuali problemi aggiuntivi sono da ritenersi a carico del cliente.

- Nel caso di **Cellulare** o **Smartphone**: si informa che qualsiasi dato andrà perso durante l'assistenza a meno di esplicita richiesta del cliente di recupero. L'*SHSolution* si esonera da qualsiasi "guasto" (funzionamento incompleto post riparazione) possa avvenire a seguito della riparazione in genere. Il prezzo finale può anche variare a causa del cambio di altri componenti derivanti dal primo. In caso richiesta di salvataggio dati con ausilio di USB o Box, il tecnico è autorizzato ad avviare il recupero anche senza il consenso del cliente per quanto concerne il prezzo finale; se la procedura di recupero va a buon fine, il cliente verrà informato del prezzo equivalente e se interessato i dati gli saranno forniti, altrimenti cancellati in modo sicuro. Per motivi di privacy, il tecnico NON APRIRA' i file del cliente per costatarne la funzionalità. I dati salvati in caso di richiesta salvataggio, verranno eliminati dai nostri dischi di backup a lavorazione ultimata e quindi non si assicura alcuna garanzia di recupero dopo la riconsegna al cliente.

- Nel caso di **Corso/i** o **Lezione/i**: il giorno e l'ora del primo incontro verrà deciso dall'*SHSolution*, gli altri successivi invece saranno concordati assieme alla classe. Il cliente è tenuto a rispettare il materiale, le attrezzature e gli ambienti messi a sua disposizione il qualsiasi caso. Il cliente deve rispettare gli orari concordati con la classe in modo da essere puntuali sulla scaletta di studio. Non si accettano resi o recessi. Nel caso il cliente saltasse qualche ora di corso/lezione, essa non potrà essere recuperata, se non concordandone una supplementare fuori dal pacchetto-corso scelto.

Garanzie & Resi

Garanzie dei prodotti stessi

Tutti i prodotti venduti da SHSolution sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi (6 mesi per le batterie) per i difetti di conformità, ai sensi del DL 24/02. La garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto dovesse risultare non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto, se sostenuti da SHSolution. La garanzia di 24 mesi ai sensi del DL 24/02 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. Tale garanzia è riservata al Consumatore privato (persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero effettua l'acquisto senza indicare nel modulo d'ordine un riferimento di Partita IVA). In caso di difetto di conformità, SHSolution provvede, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il vizio non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del DL 24/02, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da SHSolution. Le sostituzioni in caso di DOA (Dead On Arrival: prodotto non funzionante alla consegna) avvengono solo se espressamente previste dal produttore. I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore. Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, non fosse in grado di rendere al proprio cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), SHSolution potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori. Nessun danno può essere richiesto a SHSolution per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dal Cliente (a sue spese) nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, 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. Si precisa che, talvolta, le memorie flash potrebbero essere fornite in versione OEM (priva di blister) senza che questo modifichi i termini e le modalità della garanzia offerta.

- L'Unico Documento Valido per il Ritiro non è valido come garanzia, ma solo come DDT per il ritiro e lo scarico merce dalla SHSolution.
- Scontrino o Fattura o Ricevuta Fiscale verranno rilasciate solo presentando e rilasciando L'UNICO DOCUMENTO VALIDO PER IL RITIRO. Questa operazione è necessaria per lo scarico del prodotto portato in assistenza.
- La ricevuta di un pagamento POS non è valida come garanzia.
- Lo scontrino con dicitura "prodotto": offre al cliente 2 anni di garanzia (a meno di diversa specifica dicitura di garanzia).
- La fattura di prodotti: offre al cliente 1 anno di garanzia (a meno di diversa specifica dicitura di garanzia).
- La fattura o la Ricevuta Fiscale o lo scontrino di servizi: offre al cliente 1 settimana, 7 giorni solari (a meno di diversa specifica dicitura di garanzia).
- Scontrino, Fattura o Ricevuta Fiscale forniscono garanzia valida per una sola assistenza in garanzia.
- Con l'acquisto di un PC portatile sono esclusi dalla garanzia alimentatore e batteria.
- RMA (Modulo Richiesta Assistenza) per prodotto difettoso acquistato in negozio. I prodotti non devono essere usati e/o usurati, la confezione deve essere perfettamente integra. Per i cellulari il limite di conversazione è di 15 minuti; per i televisori 30 minuti; per i computer 1 ora. Il prodotto deve essere presentato seguito da Scontrino o Fattura:
 - Se il problema è di tipo "naturale" (non provocato dal cliente), il prodotto verrà sostituito secondo i tempi di garanzia (2-4 settimane).

- Se il problema è di tipo “innaturale” (provocato dal cliente o da agenti esterni), il prodotto verrà restituito secondo i tempi di garanzia (2-4 settimane) e verrà addebitata la somma di € 50,00 per assistenza in garanzia nulla.
- Non si accettano Resi di prodotti, con la scusante di non essere uguali al prenotato.
- Non si effettuano rimborsi in denaro, al massimo in buoni.
- Sui prodotti USATO SICURO non forniamo alcuna garanzia, neanche in presenza di scontrino o fattura o ricevuta fiscale.
- In caso si necessiti ricorrere all'Assicurazione, l'indennizzo verrà corrisposto al cliente secondo i tempi dell'Assicurazione stessa e quindi si esclude un pagamento anticipato. È sottinteso che il risarcimento coprirà solo il materiale perduto o guastato e non i dati. L'Assicurazione corrisponderà l'indennizzo solo se il prodotto da risarcire superi determinati requisiti richiesti dall'Assicurazione stessa.

Diritto di recesso su acquisti online

Ai sensi dell'art. 5 DL 185/1999, se il cliente è un consumatore (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero non effettua l'acquisto indicando nel modulo d'ordine a SHSolution un riferimento di Partita IVA), ha diritto a recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatto salvo quanto indicato al successivo punto.

Per esercitare tale diritto, il cliente dovrà inviare a SHSolution una comunicazione in tal senso, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della merce. Tale comunicazione dovrà essere inviata a mezzo PEC all'indirizzo: shsolutioninformatica@pec.it.

Una volta pervenutaci la suddetta comunicazione di recesso, il Servizio Clienti SHSolution provvederà rapidamente a comunicare al cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione della merce che dovrà pervenire ad SHSolution entro 10 giorni dall'autorizzazione.

Il diritto di recesso è comunque sottoposto ai Vincoli e alle seguenti condizioni:

I prodotti non devono essere usati e/o usurati, la confezione deve essere perfettamente integra. Per i cellulari il limite di conversazione è di 15 minuti; per i televisori 30 minuti; per i computer 1 ora.

Il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato (es.: accessori, software allegati, ecc...); il diritto non si applica ai prodotti audiovisivi o a software informatici sigillati (compresi quelli allegati a materiale hardware), una volta aperti; il bene acquistato dovrà essere integro e restituito nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola, riportante il numero di RMA (codice di autorizzazione al reso); va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto; a norma di legge, le spese di spedizione relative alla restituzione del bene sono a carico del cliente; la spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del cliente; in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, SHSolution darà comunicazione al cliente dell'accaduto (entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del bene nei propri magazzini), per consentirgli di sporgere tempestivamente denuncia nei confronti del corriere da lui scelto e ottenere il rimborso del valore del bene (se assicurato); in questa eventualità, il prodotto sarà messo a disposizione del cliente per la sua restituzione, annullando contemporaneamente la richiesta di recesso;

SHSolution non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate; al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto. Qualora la confezione e/o l'imballo originale risultino rovinati, SHSolution provvederà a trattenere dal rimborso dovuto una percentuale, quale contributo alle spese di ripristino.

Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale, SHSolution provvederà a rimborsare al cliente l'importo già pagato, nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla richiesta di recesso, tramite procedura di storno dell'importo addebitato a

mezzo Bonifico Bancario o giro PayPal. Sarà cura del cliente fornire tempestivamente le coordinate bancarie o account PayPal per ottenere il rimborso.

Il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui SHSolution accerti:

La mancanza della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale; l'assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, cavi, manuali, parti, ecc.); il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto.

Nel caso di decadenza del diritto di recesso, SHSolution provvederà a restituire al mittente il bene acquistato, addebitando allo stesso le spese di spedizione.

La garanzia "Soddisfatti o Rimborsati" è da ritenersi applicabile in base alle modalità riportate dai punti sopracitati.

Reclami

Ogni eventuale reclamo dovrà essere rivolto a SHSolution inviando una PEC a shsolutioninformatica@pec.it o telefonicamente al numero 328 18 20 197.

Ritiro del prodotto e more

- Il ritiro potrà essere effettuato da chiunque presenti "L'UNICO DOCUMENTO VALIDO PER IL RITIRO" in originale (no fotocopie, no foto), consegnato quando si è lasciato il prodotto in assistenza. In caso di smarrimento del foglio il prodotto non potrà essere restituito e diventerà in automatico, proprietà della SHSolution. L'SHSolution si esonera da qualsiasi abuso sui prodotti da parte di falsi clienti. Eventuale Ricevuta fiscale o Fattura verrà intestata, solo, allo stesso intestatario dell'Unico documento valido per il ritiro.

- Il prelievo del prodotto può essere effettuato dal cliente entro e non oltre 5 giorni solari dal nostro avviso telefonico: chiamata (possibile numero anonimo) o SMS o Messaggio/Chiamata WhatsApp di fine riparazione. Dopo tale termine il prodotto verrà venduto se riparabile o smaltito (cestinato) dal laboratorio. Il ritiro del prodotto da parte del cliente oltre i 5 giorni sarà possibile con l'aggiunta di 20€ di mora al prezzo finale di assistenza prevista, fermo restando che il prodotto non sia stato già smaltito o venduto. Queste premesse valgono anche in caso di riparazione impossibile o totale disinteresse da parte del cliente riguardo al prodotto, anche quando il cliente riferisce di passarlo a prendere e non torna a ritirare per tempo. Pertanto l'SHSolution non si fa carico di chiamare il cliente in qualsiasi caso, neanche per spronare al ritiro e non sarà previsto nessun rimborso per il cliente anche in caso di perdita di dati sensibili.

- In caso di richiesta di vendita di prodotto usato attraverso il nostro punto vendita, se al termine dei 6 mesi risulterà impossibile la vendita, il cliente verrà contattato telefonicamente (possibile NumeroPrivato aziendale) per il ritiro del prodotto invenduto. Se il cliente non ritira il prodotto entro 5 giorni solari dal nostro avviso, esso sarà smaltito o ritenuto di proprietà dell'SHSolution.

Spedizione e consegna su acquisti online

shsolution.it spedisce la sua merce **o tramite "Poste Italiane o Poste Private solo in Italia", o Corriere SHSolution "Paesi Etnei: Nicolosi, Pedara, Trecastagni" o Corriere SHSolution "Catania e Provincia"**. Le spedizioni, salvo diversi accordi, saranno effettuate a mezzo trasportatori definiti a cura di SHSolution. In caso di furto/smarrimento SHSolution si impegna ad inviare un nuovo prodotto e, ove lo stesso dovesse essere indisponibile e/o esaurito, proporrà un diverso prodotto, ma con caratteristiche equivalenti o superiori, con facoltà per il cliente di non accettare tale nuovo prodotto e richiedere il rimborso del prodotto stesso. Al momento della consegna della merce, il Cliente è tenuto a controllare che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel documento di trasporto e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche). Eventuali danni o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati al corriere che ne effettua la consegna. Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato. Se l'imballaggio risulta integro riportare, accanto alla firma, la dicitura **"Colli integri con riserva di verifica contenuto"**, così facendo, qualora un prodotto risultasse rotto sarà contestabile al corriere, senza questa dicitura il vettore non accetta pratiche di reclamo sul contenuto del pacco. Qualora, una volta aperto il pacco, un prodotto

risultasse fisicamente danneggiato il cliente è tenuto a darne comunicazione a SHSolution entro 3 giorni dalla ricezione. I corrieri di Poste Italiane e Poste Private non effettuano telefonate preventive né gestiscono richieste di spedizioni in orari particolari. Indicativamente, senza che ciò comporti alcun vincolo per SHSolution e salvo la disponibilità sul mercato dei prodotti oltre ad eventuali cause di forza maggiore, la merce verrà consegnata da SHSolution al corriere entro 24 ore dal primo giorno lavorativo utile successivo alla data di ricezione dell'ordine.

Ritiro in sede

Il sito offre la possibilità di ritirare la merce direttamente presso la propria sede. Il cliente avrà la possibilità, durante la fase di conferma ordine, di selezionare come modalità di spedizione "Ritiro in Negozio" e di scegliere di pagare direttamente al ritiro della merce in contante o con Carta Elettronica (POS), purché stia ordinando solo prodotti in pronta consegna, o con gli altri metodi (anticipatamente al ritiro). Un'email confermerà il cliente che la merce ordinata è pronta per il ritiro e degli orari utili per lo stesso. Non è possibile ritirare merce senza aver prima confermato l'ordine sul sito o senza prima aver ricevuto conferma di merce pronta per il ritiro.

Tempi di consegna

Il tempo di consegna, puramente indicativo è di **24/48 ore** dalla data di spedizione, lo stesso potrà subire variazioni per cause di forza maggiore o a causa delle condizioni del traffico e della viabilità in genere o per atto delle Autorità. Per Poste Italiane e Poste Private il tempo di consegna avverrà dalle ore 8.30 alle 18.30, di tutti i giorni, non festivi, dal lunedì al venerdì; questi corrieri non effettuano telefonate preventive né gestiscono richieste di spedizioni in orari particolari.

Tracking

Per monitorare la tua spedizione è sufficiente effettuare il log-in e dallo storico ordini entrare nell'ordine richiesto: si troverà il link del codice spedizione che, una volta cliccato, mostrerà lo stato di avanzamento della stessa.

Informativa RAEE e PA

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 25/07/2005 n° 151 "Attuazione delle Direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti". Il simbolo del cassonetto barrato riportato sull'apparecchiatura o sulla sua confezione indica che il prodotto, alla fine della propria vita utile, deve essere raccolto separatamente dagli altri rifiuti.

L'utente finale dovrà conferire l'apparecchiatura e/o la batteria giunta a fine vita agli idonei centri di raccolta differenziata dei rifiuti elettronici ed elettrotecnici, oppure riconsegnarla al rivenditore al momento dell'acquisto di una nuova apparecchiatura di tipo equivalente, in ragione di uno a uno; L'adeguata raccolta differenziata per l'avvio successivo dell'apparecchiatura dismessa al riciclaggio, al trattamento o allo smaltimento ambientalmente compatibile contribuisce ad evitare possibili effetti negativi sull'ambiente e sulla salute e favorisce il riciclo dei materiali di cui è composta l'apparecchiatura.

Lo smaltimento abusivo del prodotto da parte dell'utente comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente.

La nostra azienda, in attuazione della direttiva RAEE (Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) e PA (Pile ed accumulatori), ha attivato tutte le procedure per la commercializzazione dei marchi di cui gestisce l'immissione sul mercato:

- apposizione del simbolo del bidone barrato sui prodotti soggetti alla direttiva RAEE e/o PA;
- affidamento alla Società Consortile Per Azioni RAECYCLE S.C.p.A. delle attività di recupero e smaltimento del materiale a fine vita;
- internalizzazione del costo di smaltimento RAEE nel prezzo di vendita dell'apparecchiatura elettrica ed elettronica (eco-contributo RAEE non visibile);
- iscrizione al Registro Nazionale dei Produttori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche
- iscrizione al Registro Nazionale dei Produttori di Pile ed Accumulatori

Per qualsiasi controversia in tutto questo documento o in altro collegato a SHSolution, è competente il Foro di Catania

Il cliente dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003, in particolare riguardo ai diritti da lui riconosciuti dalla legge ex art. 7 D.lgs. 196/2003, acconsente al trattamento dei suoi dati con le modalità e per le finalità indicate nella normativa stessa per la quale è stata presa visione.

SHSolution - tutti i diritti riservati 2004-2019