



M. & C. S.r.l. – Società di Consulenza Direzionale.

Sede Legale: via G. Verdi 51 - 40055 Villanova di Castenaso (BO).

Tel 051.780063 – Fax 051.6064.044 - e-mail: segreteria@m-c-.it

REGOLAMENTO di ASSISTENZA IN GARANZIA e-Mobility

Premesso che:

la **M. & C. S.r.l.**, di seguito indicata anche come **M. & C.**, gestisce una **rete C.A.T.** per l'assistenza in Garanzia e fuori Garanzia dei prodotti in oggetto. L'elenco dei centri, viene pubblicato mappato ed aggiornato sul sito internet www.m-c-srl.com.

Gli Utenti Finali e i Rivenditori del Distributore (e loro Affiliati) faranno quindi riferimento al C.A.T di zona coordinato dalla **M. & C.**, per l'assistenza in garanzia dei prodotti in oggetto.

si concorda il seguente REGOLAMENTO:

ASSISTENZA IN GARANZIA PRODOTTO VENDUTO

Le CONDIZIONI di GARANZIA (vedi oltre), e le principali PROCEDURE di seguito indicate, sono riportate sui manuali d'uso dei prodotti.

L'Utente che ha necessità di Assistenza Tecnica, potrà rivolgersi direttamente al C.A.T. più vicino ovvero entro 25 km da lui o dal Rivenditore, una delle due condizioni è sufficiente.

L'elenco dei CAT mappato sul sito internet www.m-c-srl.com, compatibile Smartphone, fornisce indicazioni geografiche di percorso e di distanza (Map).

I Rivenditori potranno a loro volta richiedere assistenza direttamente al C.A.T di zona, anche per problematiche fuori garanzia o riscontrate prima della vendita (vedi sez. Assistenza e ricambi fuori garanzia).

Prodotti in garanzia ripristinabili dal rivenditore: nel caso che il difetto segnalato riguardi la MANCANZA di accessori, e/o parti facilmente sostituibili (*) senza specializzazione (es. cavalletto o parafango), la **M. & C.** invierà al Rivenditore i relativi ricambi, concludendo la pratica in tal modo. In tal caso si richiede al Rivenditore l'invio del modulo riportato nell'**Allegato B** del presente regolamento, all'indirizzo mail emob@m-c-srl.com.

Negli altri casi, ove necessario l'intervento di un C.A.T.:

- **Nel raggio di 25 km il trasporto è a carico di chi richiede assistenza.**

- **Nei casi in cui non fosse ancora disponibile un CAT autorizzato entro i 25 km**, la **M. & C.** interverrà come **CENTRALE SAT**, supportando il richiedente, più precisamente:

in caso di prodotto difettoso presso Utente Finale, lo stesso dovrà tornare al punto vendita dove è stato acquistato il monopattino e consegnare il prodotto al Rivenditore, completo di imballo originale e accessori, il quale, a mezzo di apposito modulo riportato nell'**Allegato A** del presente regolamento, inoltrerà una richiesta di ritiro del prodotto presso negozio ad **M. & C.**, da inviare all'indirizzo mail emob@m-c-srl.com.

Sarà compito di M. & C., una volta terminata la riparazione, attivare il vettore per il ritiro e la riconsegna del prodotto presso il Rivenditore.

IL PRODOTTO DOVRA' ESSERE ADEGUATAMENTE IMBALLATO, perché eventuali danni conseguenti al trasporto non saranno né ripristinabili né coperti dalla garanzia.

Le riparazioni saranno eseguite entro un tempo massimo di 30 giorni dalla consegna la CAT.



M. & C. S.r.l. – Società di Consulenza Direzionale.

Sede Legale: via G. Verdi 51 - 40055 Villanova di Castenaso (BO).

Tel 051.780063 – Fax 051.6064.044 - e-mail: segreteria@m-c-.it

ASSISTENZA IN GARANZIA DOA
(solo per MONOPATTINI)

Per eventuali 'guasti all'origine', **rilevati entro i 7 giorni dalla vendita, sarà ammessa la sostituzione diretta del prodotto all'Utente Finale.** Il Rivenditore, in seguito, potrà attivare l'assistenza entro massimo **10 giorni dalla data di acquisto del prodotto sostituito,** secondo le modalità di seguito descritte.

Prima di procedere con la sostituzione del monopattino, il Rivenditore dovrà assicurarsi che:

1. Il prodotto sia effettivamente difettoso;
2. Il prodotto reso sia completo di imballo originale in buono stato, che al suo interno siano presenti tutti gli accessori e i documenti presenti all'origine;
3. Il prodotto reso non rechi danni estetici da caduta o manomissioni.

La mancanza di uno dei suddetti requisiti potrà escludere la pratica dalla condizione DOA. Inoltre non saranno assistiti in garanzia i guasti derivanti da incuria, manomissione, cadute, incidenti, uso improprio (vedi *condizioni di garanzia* su libretto d'uso del prodotto e/o sez. Condizioni di garanzia del presente regolamento).

Assistenza del Prodotto DOA: i prodotti DOA verranno in linea di principio **riparati e resi al rivenditore**, con l'imballo con cui sono stati inviati ove non disponibile uno nuovo. Solo **in caso di Irreparabilità** verrà istruita una pratica di rimborso in comune accordo con l'importatore.

Per l'attivazione dell'assistenza tecnica in garanzia DOA, il rivenditore dovrà compilare e spedire il modulo riportato nell'**Allegato A1** all'indirizzo emob@m-c-srl.com, **allegando lo scontrino del prodotto sostituito.**

La M. & C., una volta presa in esame la richiesta ricevuta a mezzo di modulo **Allegato A1**, **autorizzerà la riparazione e comunicherà al negozio a quale CAT consegnare il prodotto. E' tassativamente vietata qualsiasi gestione DOA senza nostra previa autorizzazione.**



M. & C. S.r.l. – Società di Consulenza Direzionale.

Sede Legale: via G. Verdi 51 - 40055 Villanova di Castenaso (BO).

Tel 051.780063 – Fax 051.6064.044 - e-mail: segreteria@m-c-.it

CONDIZIONI GENERALI GARANZIA

I CAT PILOTA e la M. & C. gestiranno con le modalità descritte per “prodotti NON in garanzia” quelli recanti:

- Prodotto incompleto (mancante di parti e/o accessori).
- Esclusivi Danni estetici causati da urti e/o manomissioni di qualsiasi natura, ad eccezione dei danni occulti da trasporto su prodotti che non hanno mai circolato;
- Danni causati da cattivo o errato utilizzo, o mancata manutenzione.
- Non sono inoltre coperti da garanzia, se non quando si dimostri che sia un difetto di fabbricazione, le parti usurabili quali: le batterie oltre i 12 mesi dalla data di acquisto, le parti mobili ed asportabili, le carrozzerie, e parti in gomma, e in genere i componenti esterni al prodotto sui quali il consumatore può intervenire durante l'utilizzo ovvero per effettuare la manutenzione del prodotto.
- Nessun guasto riconoscibile o riscontrabile alla diagnosi del CAT.

ASSISTENZA E RICAMBI FUORI GARANZIA

M. & C. detiene presso il proprio magazzino lo stock di parti di ricambio per l'assistenza tecnica in GARANZIA di tutti i modelli.

La dotazione di ricambi viene calcolata in proporzione alle quantità di monopattini introdotti sul mercato ed alla relativa probabilità di GUASTO nel periodo di garanzia.

Quindi, i ricambi gestiti dalla M. & C., NON sono disponibili in quantità (o confezioni) tali da poter rifornire, a soli fini di scorta, Rivenditori e/o C.A.T.

Tuttavia, sarà possibile richiedere ad M. & C., che ne verificherà la disponibilità caso per caso, singole parti FUORI GARANZIA a pagamento.

Tale richiesta andrà inoltrata a mezzo di modulo riportato nell'**Allegato C** del presente regolamento, che permetterà al rivenditore di ricevere, salvo disponibilità, un preventivo delle parti richieste.

M. & C. vende e spedisce gli eventuali ricambi ordinati fuori garanzia, esclusivamente a Rivenditori o CAT (con opportuno sconto); quindi, per richieste ricevute direttamente da Utenti Finali, gli stessi saranno reindirizzati al più vicino Rivenditore o CAT, il quale inoltrerà l'ordine formale ad M. & C., secondo le modalità sopradescritte. Le modalità di pagamento previste per le parti di ricambio fuori garanzia, sono le seguenti:

- PAGAMENTO ANTICIPATO tramite bonifico bancario c/o UNICREDIT BANCA SPA FILIALE ALTEDO IBAN IT8210200836885000003617285 – senza addebito di spese
- PAGAMENTO IN CONTRASSEGNO AL CORRIERE – addebito Euro 5,00 + IVA a spedizione

ALLEGATI:

modulo A: richiesta di assistenza per CAT oltre il 25 km

modulo A1: richiesta di assistenza DOA

modulo B: richiesta di reintegro PARTI in GARANZIA

modulo C: richiesta di PREVENTIVO per PARTI FUORI GARANZIA