

SERVICE POLICY

La Service Policy che segue è applicata esclusivamente sui Prodotti URMET venduti e installati nel territorio italiano e non è attuata per Prodotti Urmet venduti attraverso il canale della grande distribuzione (GDO) oppure attraverso i negozi online.

Urmet, conformemente alle disposizioni di legge, garantisce i suoi prodotti per un periodo di 24 mesi dalla data di acquisto, ad eccezione dei prodotti YOKIS per cui la garanzia è di 5 anni e dei codici Prodotto riportati in tabella **Prodotti 2VOICE con garanzia 5 anni** venduti in Italia a partire dal 3 Aprile 2023.

Gli interventi in garanzia sul posto, dove previsti, sono in ogni caso limitati a 24 mesi dalla data di acquisto e riguardano malfunzionamenti/guasti relativi a non conformità di Prodotto come riportato nel paragrafo **Condizioni di Garanzia**.

Per richiedere l'intervento in garanzia è necessario un documento di vendita valido, fattura o scontrino fiscale parlanti, in cui sono evidenti i codici Prodotto per cui si richiede l'intervento tecnico sul posto.

Note

Per **installatore** s'intende un'Azienda con regolare Partita IVA.

Per **cliente finale** s'intende il cliente utilizzatore, compresi Amministratori di Condominio e Manutentori che hanno in carico la manutenzione dell'impianto ma non lo hanno installato.

TIPOLOGIA DI INTERVENTI IN GARANZIA

- Interventi su impianto

Per richiedere un intervento in garanzia su impianto è necessario che l'installatore o il cliente finale compili il modulo presente sul sito www.urmet.com e attenda la validazione della richiesta da parte del Servizio Clienti Urmet, il quale, analizzate le condizioni della richiesta, autorizza l'intervento del Centro di Assistenza Tecnica (in seguito CAT). Quest'ultimo potrà intervenire sull'impianto installato per effettuare la ricerca guasti e sostituire in loco eventuali dispositivi difettosi. E' cura di chi richiede l'intervento provvedere all'approvvigionamento di attrezzature speciali (carrelli sollevatori, ponteggi, ecc.) atte allo svolgimento in sicurezza dell'intervento tecnico del CAT.

Durante l'intervento in garanzia deve essere categoricamente presente l'installatore anche se la richiesta perviene dal cliente finale.

Se i malfunzionamenti riscontrati dal CAT sono attribuibili ad anomalie che rientrano nelle **Condizioni di Garanzia**, i costi d'intervento (Km e mano d'opera) e la sostituzione o riparazione dei prodotti difettosi **sono a carico di Urmet**, fatta eccezione per alcune tipologie di prodotti, come riportato nella tabella *Intervento in Garanzia*. È previsto un diritto fisso di chiamata per interventi su impianto, a carico del richiedente e da riconoscere direttamente al CAT.

Se l'intervento è richiesto dal cliente finale, o l'Installatore non è presente durante l'intervento, il costo dell'intervento (Km e mano d'opera) **è a carico del cliente finale**, mentre la sostituzione di eventuali dispositivi difettosi o guasti sono a carico di Urmet, fatto salvo quanto riportato nel paragrafo **Condizioni di Garanzia**. Il pagamento dei costi di intervento è da riconoscere direttamente al CAT.

IF YOU LOVE YOUR BUILDING

- Interventi da laboratorio

Sono interventi per i quali l'installatore oppure il venditore oppure il cliente finale fa pervenire al CAT di zona il prodotto difettoso/guasto per la riparazione o sostituzione. Se il Prodotto rientra nelle **Condizioni di Garanzia**, la sostituzione o riparazione sarà a carico di Urmet. Eventuali spese di trasporto sono a carico di chi ne fa richiesta. Si fa presente che, se alcuni Prodotti in garanzia non fossero riparabili o, per via del progresso tecnologico, non fossero più disponibili, è prevista una sostituzione in garanzia con prodotto simile dalle caratteristiche tecniche e funzionali uguali o superiori.

INTERVENTI FUORI GARANZIA

Riguardano Malfunzionamenti di qualsiasi tipo dopo i 24 mesi(*) dalla vendita, oppure difettosità o guasti non attribuibili al prodotto nei 24 mesi(*) dall'acquisto (sovratensioni a seguito di temporali, errata installazione, disturbi derivanti da fattori esterni o ambientali, errata programmazione, problemi della rete internet, problemi di cablaggio, conflitto di indirizzi IP, ecc.).

Gli interventi fuori garanzia sono a carico del Cliente (Installatore o Privato) che dovrà pagare direttamente al CAT tutti i costi relativi all'intervento, sostituzione o riparazione prodotto, Km e mano d'opera, ecc..

CONDIZIONI DI GARANZIA

La Urmet garantisce i prodotti venduti esenti da difetti di fabbricazione e/o dei materiali, salvo diverso patto scritto e sottoscritto dalle parti, per un periodo di 24 mesi(*) dalla consegna e limitatamente alla riparazione o sostituzione gratuita della merce difettosa.

La garanzia in ogni caso non comprende vizi o difetti derivanti da:

- avarie o danni causati dal trasporto;
- manomissioni;
- naturale logoramento;
- mancata osservanza delle prescrizioni di installazione e di impiego;
- cause accidentali o negligenza del cliente;
- modifiche o riparazioni effettuate da personale non autorizzato da Urmet;
- manutenzione non appropriata;
- funzionamento o immagazzinamento al di fuori delle condizioni ambientali specificate per il prodotto o, in ogni caso, inadeguate;
- danneggiamenti indotti da anomalie sull'impianto elettrico, da fenomeni atmosferici (es. fulmini) o da qualsiasi altra causa esterna al prodotto;
- impiego in unione ad accessori non commercializzati da Urmet e/o di parti non progettate per l'impiego con il prodotto.
- Errori di cablaggio e/o errori di programmazione

(*) Per i prodotti YOKIS e i codici riportati nella tabella **Prodotti 2VOICE con garanzia 5 anni** la garanzia è di 5 anni



A condizione che la garanzia sia applicabile, Urmet si impegna a sostituire o riparare, a sua discrezione, ciascun prodotto o le parti del prodotto che presentino i vizi o difetti. L'accertamento dei difetti dovrà avvenire presso lo stabilimento della Urmet cui la merce sarà unicamente affidata in deposito. Non spetterà al cliente nessun altro diritto o rimedio, nemmeno di natura risarcitoria, oltre a quelli espressamente elencati nelle Condizioni. Sono espressamente esclusi dalla garanzia i dispositivi soggetti ad usura quali, per esempio, le pile o le batterie.

Operatività della Garanzia Legale a favore del Consumatore per le vendite online di prodotti Urmet effettuate da altri soggetti

La normativa attualmente vigente prevede che l'acquirente di un prodotto, qualora possa definirsi "consumatore" ai sensi dell'articolo 3 del D. L. n. 206 del 06-09-2005, goda di una garanzia legale come stabilita dagli articoli 129 e seguenti di tale normativa.

In particolare viene previsto che il venditore abbia l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita e che si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:

- a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

Tale garanzia prevede che, in caso di difetto di conformità, il consumatore abbia diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione ovvero, ricorrendo le ipotesi dettagliatamente descritte nella normativa citata, ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Tale garanzia deve essere prestata dal venditore del prodotto per cui **il consumatore deve rivolgersi al soggetto che gli ha materialmente venduto il prodotto**, anche se si tratta di un soggetto diverso dal produttore, fermo restando il diritto di regresso del venditore ai sensi dell'articolo 131 della normativa citata, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della catena distributiva del prodotto.

Conseguentemente, con particolare riferimento al caso di acquisto online da parte di un consumatore, questi, per poter usufruire delle garanzie legali di cui alle norme sopra citate e quindi nel caso in cui necessiti di assistenza o di servizio di garanzia, **non si dovrà rivolgere alla Urmet S.p.A., bensì direttamente al venditore online.**

Torino, 29/01/2024



TABELLE DI DETTAGLIO

Intervento in Garanzia

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Richiesto da Installatore (**)				Richiesto da Cliente finale		
	Fisso Chiamata	Costo Km	Costo ore mano d'opera	Materiale	Fisso Chiamata e costo Km	Costo ore mano d'opera	Materiale
Kit Citofonici e Videocitofonici Mono famigliari e Bifamigliari	Installatore	Installatore	Installatore	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Impianti Citofonici Analogici (4+n, 1+n, Duo)	Installatore	Installatore	Installatore	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Domotica Filare (°°)	Installatore	Installatore	Installatore	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Domotica Radio	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Impianti Citofonici Digitali	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Impianti Videocitofoni (tutti con più di 2 monitor e più di 1 VPE)	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Telefonia	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
TVCC	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Antintrusione Filare	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Antintrusione Radio	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet
Antincendio	Installatore	Urmet	Urmet	Urmet	Cliente finale	Cliente finale	Urmet

(**) L'installatore oltre a richiedere l'intervento deve presenziare all'intervento, se non c'è equivale ad una richiesta fatta dal Cliente Finale

(°°) Domotica filare IPerhome: Km e ore sono a carico di URMET, il fisso di chiamata è a carico dell'installatore

IF YOU LOVE YOUR BUILDING



Intervento Fuori Garanzia

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Richiesto da Installatore (**)			Richiesto da Cliente finale		
	Fisso Chiamata e costo Km	Costo ore mano d'opera	Materiale	Fisso Chiamata e costo Km	Costo ore mano d'opera	Materiale
Kit Citofonici e Videocitofonici Mono famigliari e Bifamigliari	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Impianti Citofonici Analogici (4+n, 1+n, Duo)	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Domotica Filare	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Domotica Radio	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Impianti Citofonici Digitali	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Impianti Videocitofoni (tutti con più di 2 monitor e più di 1 VPE)	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Telefonia	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
TVCC	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Antintrusione Filare	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Antintrusione Radio	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale
Antincendio	Installatore	Installatore	Installatore	Cliente finale	Cliente finale	Cliente finale

(**) L'installatore oltre a richiedere l'intervento deve presenziare all'intervento, se non c'è equivale ad una richiesta fatta dal Cliente Finale

IF YOU LOVE YOUR BUILDING

Prodotti 2VOICE con garanzia 5 anni

Tabella codici con garanzia di 5 anni valida per prodotti 2Voice venduti in Italia a partire dal 3 Aprile 2023 e fino a data di vita dei prodotti

Codice	Descrizione
1168/1	MODULO DISPLAY
1168/1G	MODULO DISPLAY GRIGIO
1168/4	MODULO 4 TASTI
1168/8	MODULO 8 TASTI
1168/17	ADATTATORE PULSANTI PER ALPHA
1168/45	LETTORE CHIAVI DI PROSSIMITA
1168/45G	LETTORE CHIAVI DI PROSSIMITA GRIGIO
1168/45W	LETTORE CHIAVI DI PROSSIMITA BIANCO
1168/46	MODULO TASTIERA NUMERICA
1168/46G	MODULO TASTIERA NUMERICA GRIGIO
1168/48	MODULO ILA E SINT.VOCALE
1168/48G	MODULO ILA E SINT.VOCALE GRIGIO
1168/48W	MODULO ILA E SINT.VOCALE BIANCO
1083/8	POSTO ESTERNO 2VOICE PER EXIGO
1083/14	MDC 2VOICE SINTHESI STEEL
1083/15	MODULO CHIAM.ELEKTA 2VOICE
1083/16	MOD. CHIAM.ELEKTA STEEL 2VOICE
1083/19	MOD. DI CHIAM. SINTHESI 2VOICE
1083/20A	ALIMENTATORE 2VOICE 110V-230V
1083/23	ALIMENTATORE COLONNA 2VOICE
1083/28	ELEKTA STEEL 2VOICE
1083/38	POSTO ESTERNO AUDIO 2VOICE
1083/39	POSTO ESTER.AUDIO 2V CON TVCC
1083/41A	CENTRALINO 2VOICE
1083/48	POSTO ESTERNO A/V 2VOICE
1083/50	INTERFACCIA P/COLONNE 2VOICE
1083/53	DISTRIBUTORE DI COLONNA 2VOICE
1083/55	DISTRIBUTORE 4 UTENZE 2VOICE
1083/58A	DISPOSITIVO RINVIO CH.2VOICE
1083/64	PE AUDIO 2VOICE SINTHESI STEEL
1083/69	DISPOSITIVO P/TCM DI CONTROLLO
1083/74	PE AUDIO 2VOICE SINTHESI S2
1083/75	INTERFACCIA P/POSTAZ. CHIAMATA
1083/76	ESPANSIONE PER P.E.- 2VOICE

IF YOU LOVE YOUR BUILDING

Tabella codici con garanzia di 5 anni valida per prodotti 2Voice venduti in Italia a partire dal 3 Aprile 2023 e fino a data di vita dei prodotti

Codice	Descrizione
1083/80	DECODIFICA SPECIALE 2VOICE
1083/83	CALLME MULTIUTENZA 2VOICE
1183/5	CITOFONO 2VOICE COMFORT
1183/7	CITOFONO MIRO VV 2VOICE
1750/1	VIDEOCITOFONO A COLORI 2VOICE
1760/15	VIDEOCITOFONO VOG5W 2V VV NE
1760/16	VIDEOCITOFONO VOG5W 2V VV BI
1760/31A	VIDEOCITOFONO VOG7 2V WIFI B
1760/33A	VIDEOCITOFONO VOG7 2V WIFI N
1760/6	VIDEOCITOFONO VOG5 2VOICE VV B
1784/1	PULSANTIERA MIKRA2 2VOICE 1TST
1784/2	PULSANTIERA MIKRA2 2VOICE 2TST
1784/3	PULSANTIERA MIKRA PLUS 4 TASTI
1784/4	PULSANTIERA MIKRA DIGITAL

IF YOU LOVE YOUR BUILDING