



Garanzia legale per il cliente non consumatore (Cliente Professionista):

Il Cliente Professionista, così come definito nell'art. 3 del Codice del Consumo, ha diritto di avvalersi della Garanzia legale prevista nel Codice Civile. Tale Garanzia prevede, tra l'altro, che il Cliente Professionista, a pena di decadenza, denunci al Venditore l'eventuale difetto di conformità riscontrato nel prodotto acquistato entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione in caso di vizi palesi, ed entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla scoperta in caso di vizi occulti. La garanzia legale di cui sopra è valida per il termine massimo di 12 (dodici) mesi dalla consegna del prodotto. Oltre tale termine, pertanto, Trevi Spa non sarà responsabile dei difetti di conformità riscontrati dal Cliente Professionista. Per poter usufruire della garanzia il cliente dovrà esibire la fattura d'acquisto.

In ogni caso non sono coperti i difetti causati da incuria, negligenza e mancato rispetto da parte del cliente di quanto previsto per l'uso e la manutenzione dei prodotti, e indicato nel manuale d'uso che viene consegnato al cliente unitamente ai prodotti.

REGOLAMENTO di ASSISTENZA IN GARANZIA BICICLETTE ELETTRICHE

Il servizio assistenza viene attivato tramite servizio telefonico chiamando il **Call Center** al numero **+39 0541 691850**, tramite email service@emgmobility.it o tramite sito on line www.emgmobility.it.

Gli Utenti Finali e i Rivenditori faranno quindi riferimento al C.A.T Nazionale per l'assistenza in garanzia dei prodotti in oggetto.

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 dopo l'attivazione dell'RMA direttamente al C.A.T. più vicino o dal Rivenditore, una delle due condizioni è sufficiente. È altresì attivo, per aiuto e informazioni sull'attivazione e regolamenti dell'assistenza tecnica, il n. telefonico "help desk" **+39 0541 691850** (attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00) o tramite mail service@emgmobility.it al quale potranno rivolgersi per chiarimenti sia i Consumatori che i Rivenditori.

I Rivenditori potranno a loro volta richiedere assistenza direttamente al C.A.T Pilota, anche per problematiche fuori garanzia o riscontrate prima della vendita. Prodotti in garanzia ripristinabili dal rivenditore: nel caso che il difetto segnalato riguardi la MANCANZA di accessori, e/o parti facilmente sostituibili senza specializzazione, il centro pilota invierà al Rivenditore i relativi ricambi, concludendo la pratica in tal modo.

Negli altri casi, ove necessario l'intervento di un C.A.T.: il trasporto è a carico di chi richiede assistenza. - Nei casi in cui non fosse ancora disponibile un CAT autorizzato, il centro pilota interverrà come CAT Nazionale, supportando il richiedente. **IL PRODOTTO DOVRA' ESSERE ADEGUATAMENTE**

IMBALLATO, perché eventuali danni conseguenti al trasporto (in particolari alle verniciature o graffi del telaio) non saranno né ripristinabili né coperti dalla garanzia.

ASSISTENZA IN GARANZIA DOA

Per eventuali 'guasti all'origine', rilevati entro i 7/15 giorni dalla vendita, sarà ammessa la sostituzione diretta del prodotto all'Utente Finale che deve però essere confermata prima dal centro pilota.

Prima di procedere con la sostituzione della bicicletta, il Rivenditore, dovrà assicurarsi che:

1. Il prodotto deve essere nuovo e mai utilizzato.
2. Il prodotto sia effettivamente difettoso;
3. 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;
4. Il prodotto reso non rechi danni, graffi, manomissioni e urti alla carrozzeria per qualunque causa. 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).

Per l'attivazione dell'assistenza tecnica in garanzia DOA, contattare sempre il servizio telefonico **+39 0541 691850**

CONDIZIONI GENERALI GARANZIA

I CAT gestiranno come "prodotti NON in garanzia" quelli recanti:

Esclusivi Danni estetici causati da urti e/o manomissioni di qualsiasi natura; in particolare da trasporto. - Danni causati da cattivo o errato utilizzo, o mancata manutenzione. - Non sono coperti o subiscono una limitazione nella garanzia, se non quando si dimostri che sia un difetto di fabbricazione, le seguenti parti: 1. Parti usurabili quali: pneumatici, pattini e cavi dei freni, catena, ruote dentate, cuscinetti e bulloni; 2. Batteria – garanzia 6 mesi. - Nessun guasto riconoscibile o riscontrabile alla diagnosi del CAT