

Hilti Italia S.p.A.

Termini e condizioni del servizio post vendita denominato “Hilti Tool Service”.

1. Premessa

1.1. Hilti Italia S.p.A., al fine di venire incontro alle esigenze di chi utilizza prodotti HILTI nella propria attività di impresa, intende proporre un nuovo servizio post vendita, a titolo gratuito, denominato “Hilti Tool Service” (in seguito, il “Servizio”), avente ad oggetto la presa in consegna e la restituzione in tempi rapidi e certi dei prodotti HILTI, che necessitino di riparazioni e/o interventi di manutenzione.

1.2. Il Servizio si aggiunge ai servizi post vendita già previsti nelle Condizioni Generali di Vendita, Riparazione e Garanzia di Hilti Italia S.p.A., di volta in volta vigenti, da intendersi qui richiamate e ritrascritte integralmente.

2. Oggetto del Servizio

2.1. Hilti Italia S.p.A., a seguito della richiesta del Cliente da rivolgersi, esclusivamente, al Customer Service, ai Punti Vendita e per mezzo del sito www.hilti.it di Hilti Italia S.p.A., si impegna a prendere in consegna, tramite proprio vettore incaricato, i prodotti HILTI che necessitino di riparazioni e/o interventi di manutenzione e a restituirli al cliente, dopo aver eseguito gli interventi richiesti, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla/dal:

-presa in consegna presso la sede del cliente stesso, ovvero

-presa in consegna presso altro luogo indicato da quest'ultimo, ovvero

-giorno successivo alla consegna da parte del Cliente del prodotto ad uno degli HILTI Center dislocati sul territorio Italiano.

2.2. Con riferimento al punto 2.1 di cui sopra, qualora la presa in consegna e/o la restituzione debbano avvenire in Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Molise, Sicilia e Sardegna e nelle isole minori, la restituzione sarà effettuata da Hilti Italia S.p.A., tramite il proprio vettore incaricato, entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

2.3. Nell'ipotesi in cui i tempi di restituzione dei prodotti HILTI di cui ai precedenti punti 2.1. e 2.2. non vengano rispettati, i costi delle riparazioni e/o degli interventi di manutenzione eseguiti, dovuti dal cliente, saranno a carico di Hilti Italia S.p.A., che, su richiesta del cliente interessato, emetterà a favore di quest'ultimo uno storno totale dell'importo di cui in fattura ovvero una nota di credito, per un importo pari a quello della fattura emessa per le riparazioni e/o per gli interventi di manutenzione.

2.4. Con riferimento al precedente punto 2.3. i costi di trasporto relativi alla presa in consegna e alla restituzione dei prodotti HILTI oggetto di riparazioni e/o interventi di manutenzione saranno a carico di Hilti Italia S.p.A..

3. Destinatari del Servizio

Il Servizio è rivolto a tutti i soggetti che richiedano una riparazione e/o un intervento di manutenzione per un prodotto HILTI, purché il prodotto sia dotato di numero di matricola leggibile ed accompagnato da fattura di acquisto ovvero da idonea documentazione fiscale.

4. Limitazioni ed esclusioni

4.1. La presa in consegna e la restituzione dei prodotti HILTI di cui al precedente art. 2 sono limitate al territorio Italiano, con l'esclusione di San Marino, Livigno, Città del Vaticano e delle altre località fuori dalle usuali aree di servizio.

4.2. Il Servizio è limitato alla presa in consegna di un singolo prodotto confezionato in un singolo contenitore (c.d. collo) e sono escluse espressamente le prese in consegna di più prodotti in un singolo contenitore (c.d. collo).

4.3. Sono espressamente esclusi dal Servizio:

- i. i prodotti HILTI che, a insindacabile giudizio di Hilti Italia S.p.A., abbiano terminato il proprio ciclo di vita (c.d. "phase-out") ovvero i prodotti HILTI per i quali non siano più disponibili i pezzi di ricambio al momento della richiesta del Servizio. La lista dei prodotti HILTI per i quali non sono più disponibili i pezzi di ricambio è consultabile al seguente link (<https://www.hilti.it/tool-service> - "lista attrezzi non riparabili") ed è periodicamente aggiornata;
- ii. i prodotti HILTI, appartenenti alle tipologie indicate al link <https://www.hilti.it/tool-service>;
- iii. i prodotti sottoposti dal cliente ad un utilizzo non corretto o eccessivo e comunque incompatibile con il loro normale uso e/o logorio ovvero con il ciclo di vita medio degli stessi, indicato nelle "Istruzioni Operative";
- iv. i casi in cui il Cliente chieda ad Hilti Italia S.p.A. l'elaborazione di un preventivo di spesa per la riparazione del prodotto Hilti, ovvero i casi in cui Hilti Italia S.p.A. abbia necessità di approntare un preventivo per il Cliente.

Sono altresì esclusi dal Servizio i prodotti HILTI oggetto di contratto di *fleet management*.

4.4. Il rispetto dei tempi di restituzione dei prodotti HILTI, indicati al precedente art. 2, non è garantito quando il termine di presa in consegna e/o il termine di restituzione cadono nei giorni pre festivi e festivi, sia nazionali che locali, nel periodo dal 22 dicembre al 11 gennaio, nella settimana di Pasqua e nel mese di agosto di ogni anno. La riconsegna dei prodotti HILTI non è effettuata di sabato e di domenica, nei giorni in cui è vietata la circolazione dei mezzi, per qualsiasi ragione ivi comprese cause di forza maggiore, nella fascia oraria compresa tra le ore 18.00 e le ore 8.00 di ogni giorno.

4.5. Hilti Italia S.p.A. non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti che il cliente dovesse subire a seguito di ritardi nella restituzione dei prodotti HILTI, anche quando imputabili al vettore e/o a scioperi e/o a cause di forza maggiore e/o a provvedimenti delle Autorità che impediscano ovvero rallentino la circolazione ed il trasporto. Resta inteso che il cliente dovrà effettuare eventuali reclami inerenti lo svolgimento del Servizio entro 8 (otto) giorni dalla avvenuta riconsegna, con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata r.r. al seguente indirizzo: Hilti Italia S.p.A., piazza Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI).

4.6. Ogni riparazione effettuata presso il Centro di Assistenza Hilti di Carpiano (MI) dà diritto a ulteriori 3 (tre) mesi di servizio a costo zero sull'intero attrezzo, a condizione che il cliente sia in regola con i pagamenti (sono esclusi i sistemi di taglio pesante e le troncatrici).

5. Validità e Durata

Hilti Italia S.p.A. si impegna a tenere fermi gli impegni di cui al precedente art. 2 **sino al 31.12.2016**. E' facoltà di Hilti Italia S.p.A. prorogare il servizio di anno in anno, a suo insindacabile giudizio.