

Decalogo Assistenza Biciclette Elettriche (DABE) 2020

Il presente documento rende esplicita le condizioni di garanzia ed assistenza applicate da Atala sulle biciclette a pedalata assistita. La sottoscrizione del presente documento è condizione propedeutica alla definizione delle condizioni commerciali con sconti anagrafici sulle biciclette a pedalata assistita.

a) Utilizzo e materiale informativo

Le biciclette a pedalata assistita Atala sono destinate ad un uso di un utente privato. Qualsiasi utilizzo delle stesse difforme (noleggio, hotel, campeggio, ...) comporterà una riduzione dei termini di garanzia da 24 mesi a 12 mesi, secondo la normativa vigente per le partite iva con decorrenza 1 Ottobre 2019.

Atala fornisce i propri prodotti correlati da materiale informativo (libretto istruzioni di uso e manutenzione) della cui presenza deve sempre essere informato l'utente a cui viene venduto il prodotto.

b) Servizio SAT.

ATALA S.p.A. si impegna a fornire tutto il supporto necessario, mettendo a disposizione risorse specifiche (personale dedicato, ricambi, strumenti informatici) per la soluzione di problemi di difettosità riscontrati sulle biciclette a pedalata assistita (SAT).

c) Gestione pratica.

ATALA S.p.A. si impegna a dare seguito ed informare sulla modalità di soluzione scelta per ogni pratica di assistenza tecnica (correttamente compilata) pervenuta presso i nostri uffici tramite il sito assistenza.atala.it. Il Cliente si impegna seguire le indicazioni fornite dal SAT. La richiesta di RITIRO di BATTERIA (NON BOSCH) NEL PERIODO DI GARANZIA CHE RISULTI a seguito di test effettuati nei nostri laboratori FUNZIONANTE COMPORTA L'ADDEBITO (DA SALDARE PRIMA DELLA SPEDIZIONE al rivenditore della batteria) di **60,00 euro + IVA**.

L'assistenza su componenti per il quale il produttore offre un servizio di assistenza tecnica diretta, come riportato in calce su tutti i nostri cataloghi viene gestita direttamente dal costruttore stesso tramite un Service Center a cui il cliente deve rivolgersi direttamente via mail o telefonicamente. La richiesta del cliente di passare attraverso Atala comporta un costo di gestione pratica di **60,00 euro + IVA** oltre alle altre spese se il prodotto non viene riconosciuto come in garanzia dal costruttore.

d) Corsi di formazione.

ATALA S.p.A. o i fornitori di componentistica elettrica, si impegnano ad organizzare periodicamente corsi di formazione specifici per la manutenzione e la risoluzione dei problemi sulle biciclette elettriche. Il Cliente si impegna a partecipare, la mancata partecipazione presuppone la non fruibilità delle condizioni commerciali riservate.

e) Controllo conformità colli.

Il Cliente si impegna a controllare il prima possibile (massimo entro 8 giorni dal ricevimento) che la merce ricevuta corrisponda all'ordine effettuato e che sia integra all'interno dell'imballo e funzionante. Atala si riserva di valutare le richieste pervenute oltre i suddetti termini.

f) Strumentazione necessaria.

Il Cliente deve disporre degli strumenti necessari per effettuare le prove tecniche sui componenti elettrici, come spiegato nella documentazione messa a disposizione dall'azienda. In particolare per l'assistenza sulle biciclette elettriche è necessario avere un tester per effettuare le verifiche e un pacchetto minimo di ricambi originali per effettuare i cross test o controlli incrociati.

g) Risoluzione difettosità.

Il Cliente si impegna ad effettuare le prove tecniche sui componenti elettrici e a sostituire quelli risultanti difettosi o danneggiati secondo le indicazioni concordate con il SAT. Per svolgere le opportune verifiche è necessario avere un tester e un pacchetto minimo di ricambi originali.

h) Batterie.

Il Cliente si impegna a seguire correttamente la manutenzione delle batterie (ricarica periodica) come indicato da Atala Spa nella documentazione messa a disposizione e nelle comunicazioni effettuate tramite l'organizzazione di vendita.

Per una corretta verifica della funzionalità della batterie il cliente deve caricare completamente la batteria, misurarne la tensione e indicarla sul modulo di non conformità. La mancata o errata informazione presuppone l'impossibilità di gestire la pratica. Non è previsto l'invio di batterie in anticipo sostituzione, ovvero prima di ricevere in sede la batteria oggetto della pratica di assistenza.

i) Resi.

Vale quanto previsto per gli altri prodotti definito nel modulo di non conformità, attualmente in uso.