



LA MIA ATTREZZATURA SPORTIVA SI È ROTTA. COSA DEVO FARE?

Compilare il modulo di restituzione online o a penna in **lettere**.

Il mio apparecchio è in **garanzia**, cosa devo fare?

Seleziono "**Dispositivo in garanzia**" e devo allegare una prova d'acquisto. **Il mio apparecchio non è più in garanzia**, cosa devo fare? Devo scegliere tra :

Pacchetto riparazione diretta: in meno di 10 giorni lavorativi*, il mio apparecchio sarà riparato direttamente dal tecnico senza preventivo per un importo predefinito (vedi APPENDICE A delle condizioni generali del Servizio Post Vendita) e mi impegno a pagare la fattura.



Preventivo pre-riparazione: dopo la diagnosi del tecnico, riceverò un preventivo via e-mail entro 10 giorni lavorativi. Una volta risposto al preventivo, il mio apparecchio sarà riparato entro 2 giorni lavorativi. Mi impegno a pagare 25 euro IVA inclusa se rifiuto il preventivo.



Inviare l'apparecchio completo di tutti gli accessori, il modulo di reso e una copia d'acquisto (se l'apparecchio è in garanzia).

Imballare l'apparecchio in modo sicuro per evitare danni durante il trasporto.

Enovis Francia
Centre Européen de Frêt
3 rue de Bethar
64990 MOUGUERRE
France



CONDIZIONI SERVIZIO ASSISTENZA GAMMA SPORT

1) CONTATTI PER I CLIENTI :

Assistenza tecnica: In caso di guasto dell'apparecchiatura, potete scrivere alla filiale **Enovis Italia**: compexitalia@enovis.com.

Procedura per l'Assistenza Tecnica: Il Servizio Assistenza è centralizzato presso la nostra sede logistica francese, per offrire il migliore servizio possibile. Il Servizio Assistenza vi invierà un messaggio e-mail con il numero della Richiesta Assistenza (SR) a ricezione del dispositivo presso la sede. Il numero di Richiesta Assistenza sarà da indicare su tutte le comunicazioni successive. Per avere aggiornamenti diretti sullo stato della riparazione, si prega di contattare il **Servizio Assistenza** (lingua Francese o Inglese): contact.sav@enovis.com.

In alternativa è sempre disponibile il servizio clienti alla mail compexitalia@enovis.com.

2) MODULO DI RESO:

Il Modulo di Reso è **obbligatorio** per procedere alla riparazione e qualora non fosse spedito insieme al dispositivo, l'assistenza sarà sospesa.

Se, a seguito di sollecito, dovesse mancare ancora il modulo di reso, sarà inviata una raccomandata al Cliente. In caso di mancata risposta, il dispositivo sarà eliminato dopo tre mesi dalla data di ricezione da parte del Servizio Assistenza DJO Francia.

Se il modulo di reso non dovesse essere **compilato correttamente e in tutte le sue parti**, sarà comunque elaborato un preventivo (OPZIONE B - Preventivo), con il relativo addebito dei costi amministrativi.

3) CONDIZIONI PER LA RIPARAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

3.1- PRODOTTO IN GARANZIA

- Se l'apparecchio è in garanzia, sarà **riparato o sostituito senza spese per il Cliente**.

Ogni guasto dovuto all'utilizzo improprio del dispositivo (caduta, immersione in liquidi, etc.) o dovuto a qualsiasi utilizzo diverso da quanto indicato nel manuale d'uso (caricabatterie non corretto, batteria non originale, etc.) farà decadere ogni garanzia.

- Il cliente deve **inviare il dispositivo completo di tutti gli accessori (esclusi gli elettrodi), copia della fattura o ricevuta di acquisto e il Modulo di Reso debitamente compilato.**

Questo facilita l'identificazione del guasto e riduce i tempi di elaborazione della richiesta.

- Se il dispositivo è ancora in garanzia, ma i relativi accessori non lo sono più (cavi, batterie, etc) e il guasto si riferisce a questi ultimi, sarà emessa fattura a prezzo di listino per gli accessori sostituiti.

➤ **Attenzione: PRODOTTO NON FUNZIONANTE AL PRIMO UTILIZZO**

Se il dispositivo **non dovesse funzionare entro i primi 30 giorni** dalla data di acquisto, si prega di scrivere una mail a compexitalia@enovis.com (allegando prova di acquisto, fotografie del prodotto, della batteria e degli elettrodi) per determinare se il guasto sia dovuto a un effettivo difetto di costruzione o a uso improprio del dispositivo. Se dovesse essere necessario il rientro dell'apparecchiatura, **il dispositivo dovrà essere spedito con tutti gli accessori, la prova di acquisto ed il Modulo di Reso.**

Se il difetto viene accertato dai nostri tecnici, Enovis invierà un nuovo prodotto in sostituzione.

Se la data di acquisto è superiore a un mese o il dispositivo non è difettoso, sarà eventualmente riparato o semplicemente restituito al Cliente.

1.1 – PRODOTTO NON IN GARANZIA

Il Cliente deve rendere il dispositivo **completo di tutti gli accessori (esclusi gli elettrodi)** corredato dal **Modulo di Reso** debitamente compilato, evidenziando il problema riscontrato.

Se il dispositivo non è elencato tra quelli dell'Allegato A non potrà essere riparato, in tal caso è possibile chiedere ulteriori informazioni all'indirizzo compexitalia@enovis.com.

Se il dispositivo non è più coperto da Garanzia:

- **OPZIONE A (TARIFFA FORFETTARIA)**

Il cliente concorda che la riparazione sia eseguita ad una tariffa forfettaria calmierata.

Questo consente di ridurre i tempi di riparazione a 10 giorni lavorativi dal ricevimento del dispositivo da parte di Enovis.

La fattura sarà emessa per le parti sostituite (inclusi eventuali accessori difettosi), manodopera e costi di trasporto; l'importo non supererà il limite previsto dalla tariffa forfettaria, indicata nell'Allegato A.

Sarà inviata una fattura proforma e dopo aver ricevuto il pagamento il dispositivo sarà restituito al Cliente.

- **OPZIONE B (PREVENTIVO)**

Il cliente richiede un preventivo dettagliato.

Dopo aver ricevuto il Modulo di Reso, sarà inviato al Cliente un preventivo entro 10 giorni lavorativi. Il preventivo deve essere firmato per accettazione o rifiutato.

Dopo aver ricevuto il preventivo firmato per accettazione, si procederà con la riparazione del dispositivo e la sua restituzione a seguito della ricezione del pagamento.

In caso di non accettazione del preventivo si applicheranno le spese amministrative per un importo pari a 25.50 euro (IVA inclusa).

2) **MANCATE RISPOSTA AL PREVENTIVO**

In caso di mancata risposta, Enovis procederà ad un sollecito. In caso di mancata risposta al sollecito, sarà inviata una raccomandata al Cliente. Il dispositivo sarà eliminato dopo tre mesi dalla data di ricezione da parte del Servizio Assistenza Enovis Francia, se anche alla raccomandata non si riceverà risposta.

3) **RIFIUTO DI UN PREVENTIVO**

In caso di rifiuto del preventivo, su richiesta del Cliente si restituirà il dispositivo, dopo il ricevimento del pagamento delle spese amministrative e di trasporto.

Se il Cliente non chiederà il reso al momento del rifiuto, il dispositivo sarà smaltito nel rispetto dell'ambiente e sarà inviata al Cliente una fattura per le sole spese amministrative, pari a **25,00 euro (Iva inclusa)**.

4) **PAGAMENTO**

Il dispositivo sarà inviato al Cliente il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del pagamento.

Dopo un mese dal mancato pagamento, sarà inviato un sollecito al Cliente.

In caso di mancata risposta da parte del Cliente entro tre mesi dalla data di ricezione da parte di Enovis Francia, il dispositivo sarà smaltito nel rispetto dell'ambiente.

Il pagamento può avvenire tramite **Carta di Credito** (Visa/Mastercard/CB) o **Bonifico Bancario**.

5) **GARANZIA SULLE RIPARAZIONI**

Tutti i dispositivi riparati dal Servizio Assistenza Enovis Francia sono coperti da Garanzia legale sui ricambi e sulla manodopera. Questa Garanzia si applica esclusivamente sulle parti riparate o sostituite. Tutte le altre parti sono escluse dalla presente Garanzia.

6) **TRASPORTO**

Il dispositivo deve essere restituito nel suo imballo originale (se disponibile) con **tutti gli accessori** (cavi, caricabatterie, etc.) esclusi gli elettrodi. Deve essere imballato in modo sicuro, per evitare eventuali danni durante il trasporto. I danni causati durante il trasporto non sono coperti da garanzia.

Modalità di trasporto:

- La spedizione del dispositivo difettoso all'indirizzo del Servizio Assistenza è a carico del Cliente (salvo per i dispositivi in Garanzia).
- La spedizione del dispositivo riparato all'indirizzo del Cliente è a carico di Enovis.

9) **IGIENE E CONTAMINAZIONE MICROBIOLOGICA :**

Tutti i dispositivi devono essere resi puliti e disinfettati.

Enovis si riserva la facoltà di rifiutare i dispositivi non correttamente igienizzati.



MODULO DI
RESTITUZIONE
GAMMA SPORT



APPENDICE A
PREZZI DEL PACCHETTO (compresi i costi di trasporto)



Indirizzo di ritorno

Servizio post-vendita DJO
Francia
Centro Europeodi Frêt3 rue de Bethar
64990 MOUGUERRE
Tel.: 05 59 52 80 90
compexitalia@enovis.com

Indirizzo di fatturazione (in maiuscolo)

Cognome e nome:
Indirizzo:
Comp. Adr :
Codice postale e città :
Tel / Mobile:
Email:

Indirizzo di consegna (se diverso)

Nome&Nome :
Indirizzo :
Comp. Adr :
CAP e città :
Tel / Mobile:
Tel / Mobile:
Tel / Mobile:

Designazione		Accessori inclusi (quantità)	
Numero di serie		Cavi	
Il vostro riferimento interno		Moduli WS	
		Caricabatterie	
		Batteria	
		Custodia per il trasporto	

Questo buono deve essere restituito insieme al prodotto.

Si prega di conservare una copia di questo modulo di restituzione per riferimento futuro.

Designazione e codice sintomo	Designazione e codice sintomo
☐ 1 - MESSAGGIO DI ERRORE:	☐ 7 - NON SI ACCENDE
☐ 2 - CADUTA / ROTTURA	☐ 8 - PROBLEMA DI CONNESSIONE/CAVO
☐ 3 - PROBLEMI DI TASTIERA / ROTELLA DI SCORRIMENTO / TOUCH SCREEN	☐ 9 - RUMORE / CIGOLIO
☐ 4 - PROBLEMA DI VISUALIZZAZIONE	☐ 10 - ALTRO:
☐ 5 - PROBLEMA DI EMISSIONE	☐ 11 - SCOSSE ELETTRICHE
☐ 6 - PROBLEMA DI RICARICA	☐ 12 - PROBLEMA DI SINCRONIZZAZIONE WIRELESS
☐ Fallimento permanente : Si prega di fornire il maggior numero possibile di dettagli sul guasto	☐ Fallimento casuale : Specificare le circostanze (programma/freddo/dopo un uso prolungato)

Per le tariffe di riparazione, consultare le APPENDICI del presente documento.

Qualsiasi modulo di restituzione compilato in modo errato comporterà un preventivo.

1- Se l'apparecchio è in garanzia: è necessario allegare una copia della fattura.
Dispositivo difettoso al momento del disimballaggio (fattura con meno di 1 mese di vita)
☐ Dispositivo in garanzia
☐ Gli accessori difettosi (batterie, cavi, caricabatterie, ecc.) non sono coperti dalla garanzia e saranno quotati su richiesta.

Buono per l'accordo

DataFirma

2- Apparecchiature fuori garanzia: OPZIONE A - Prezzo fisso
☐ Accetto la riparazione del mio apparecchio, la sostituzione degli accessori e la fatturazione al costo indicato APPENDICE A, e mi impegno a saldar via:
☐ Carta di credito ☐ Bonifico

Buono per l'accordo

DataFirma

3- Apparecchiature fuori garanzia: OPZIONE B - Preventivo
☐ Vorrei un preventivo prima delle riparazioni
Se rifiuto il preventivo pagherò i costi amministrativi + le spese di spedizione per riavere il mio apparecchio

Buono per l'accordo

DataFirma

Tipo di prodotto	Designazione	Garanzia (anni)	Prezzo IVA escl.	Prezzo IVA inclusa
COMPEX	CROSSTRAINING ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	FIT 1.0	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	FIT ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	FITNESS ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	FULL FITNESS ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	ONE ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	SPORT ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	SPORT ELITE	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	VITALITY ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
	ENERGY MI-READY ^(1,3)	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	FIT 3.0	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	MI-FITNESS ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	MI-SPORT ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	PERFORMANCE ⁽³⁾	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	RUNNER	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
COMPEX WIRELESS FIT 5.0 / SP 6.0 / SP 8.0	SP 2.0	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	SP 4.0	2+1 ⁽¹⁾	150,00 €	180,00€
	1 MODULO WS	2+1 ⁽¹⁾	125,00€	150,00 €
COREBELT	BASE DI CARICO	2+1 ⁽¹⁾	166,00€	200,00€
	CONTROLLO REMOTO	2+1 ⁽¹⁾	250,00€	300,00€
	COREBELT 1.0	2	87,00€	125,00€
TERAPIA	COREBELT 3.0	2	105,00€	138,00€
	COREBELT 5.0	2	135,00€	162,00€
	FIXX 1.0	2	125,00€	150,00 €
	FIXX 2.0	2	208,00€	250,00€
	FIXX MINI	2	105,00€	138,00€
	ION	2	87,00€	125,00€
	MOLECULE	2	50,00€	60,00€
	AYRE BOOTS	2	Preventivo	
Costi di spedizione			12,00€	15,00€
Prezzo fisso per la redazione di un preventivo			20,83€	25,00€



⁽¹⁾La garanzia "2+1" equivale a 3 anni di garanzia in caso il Cliente abbia provveduto all'estensione della garanzia su www.compex.com preventivamente all'invio della presente richiesta..
⁽²⁾I Modelli Energy di prima generazione senza Mi-Function (Rossi e Neri, con Numero Serie che sotto il codice a barre che inizia con XBB) non possono più essere riparati.
⁽³⁾Si prega di contattarci preventivamente per verificare la disponibilità dei pezzi.