



## Garanzia Hardware Alientech

Vi ringraziamo per aver acquistato un Prodotto Alientech. Da qui in avanti con il termine “Prodotto” si intende uno dei seguenti prodotti cui è abbinata la presente Garanzia:

- Strumento KESS3
- Chiavetta ECM Titanium
- Strumento Powergate3+

**ATTENZIONE: L’installazione e l’utilizzo del Prodotto comportano la piena accettazione delle presenti condizioni di Garanzia Hardware. Si invita pertanto l’Utente a una attenta lettura prima di procedere con tali operazioni.**

### Cosa rientra nella copertura della presente garanzia

Alientech S.r.l., con sede legale in Via dei Cordari 1, Trino, Italia, (di seguito “Alientech srl”) garantisce l’hardware del Prodotto e gli eventuali accessori da difetti di conformità, o che siano comunque a sé direttamente imputabili, per la durata di **24 (ventiquattro) mesi dalla data di registrazione del Prodotto**, ove prevista, oppure dalla data di acquisto del medesimo, a condizione che il Prodotto venga utilizzato conformemente alle indicazioni contenute nella Guida Utente, nei Manuali Operativi integrati nel software (ove previsti), o in altra documentazione tecnica eventualmente fornita da Alientech srl.

Per difetto di conformità, ai fini della presente Garanzia, si intendono:

- Difetti di funzionamento non riscontrati al momento della consegna ma rilevati nel corso dell’utilizzo del Prodotto, quando imputabili a un difetto di produzione, di materiali o di manodopera;
- Mancata corrispondenza tra quanto ordinato e quanto ricevuto al momento della consegna a causa di errata spedizione o difformità tra quanto promosso e pubblicizzato da Alientech srl e quanto ricevuto.

L’acquirente, nel caso sia un rivenditore, potrà richiedere i rimedi disponibili previsti dalla presente Garanzia direttamente ad Alientech srl o a una sua filiale o consociata, anche a fronte di difetti lamentati dai propri clienti. L’acquirente che sia anche utilizzatore finale potrà richiedere i rimedi disponibili previsti dalla presente Garanzia direttamente ad Alientech srl, anche in caso abbia acquistato il prodotto da un rivenditore autorizzato.

Tutti i reclami inviati sulla base della Garanzia Alientech saranno regolati dalle condizioni di cui al presente documento di garanzia.

In aggiunta, Alientech srl rende accessibile all’Utente il Servizio di Supporto Tecnico tramite il Portale Ticket all’indirizzo <https://support.alientech.to>, alle condizioni ivi specificate. Alcuni servizi potrebbero essere soggetti alla sottoscrizione di un abbonamento.

### Cosa NON rientra nella copertura della presente garanzia

La presente garanzia non si applica a:



- a) Danni o alterazioni conseguenti a normale usura del Prodotto;
- b) Danni derivanti dall'utilizzo del Prodotto con un altro hardware non Alientech srl;
- c) Danni derivanti da contatto con liquidi, fuoco, terremoto o altra causa esterna;
- d) Danni accidentali o derivanti dall'utilizzo del Prodotto in condizioni non conformi alle informazioni e precauzioni riportate nella Guida Utente, nei Manuali Operativi e/o nella documentazione tecnica fornita da Alientech srl in merito al Prodotto, oppure da un uso improprio;
- e) Danni derivati da errori in fase di installazione, problemi di alimentazione elettrica o interferenze con altri sistemi hardware o software;
- f) Danni derivanti da interventi di assistenza non effettuati da Alientech srl;
- g) Prodotti e/o accessori che abbiano subito modifiche non autorizzate per iscritto da Alientech srl;
- h) Prodotti il cui numero di serie sia stato intenzionalmente rimosso o reso illeggibile;
- i) Prodotti che siano stati oggetti di furto o che possano ragionevolmente essere ritenuti tali da parte di Alientech srl in base alle informazioni fornite dalle autorità competenti.

## Responsabilità dell'Utente

**SE IL PRODOTTO ALIENTECH ACQUISTATO È IN GRADO DI MEMORIZZARE FILE, DATI E ALTRE INFORMAZIONI, L'UTENTE È TENUTO A ESEGUIRE COPIE DI BACKUP PERIODICHE DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL SUPPORTO DI ARCHIVIAZIONE DEL PRODOTTO STESSO AL FINE DI PROTEGGERE I CONTENUTI E COME PRECAUZIONE CONTRO POSSIBILI GUASTI OPERATIVI.**

Prima di sottoporre all'assistenza in garanzia un Prodotto con le suddette funzionalità, eseguire una copia distinta del backup del contenuto del supporto di archiviazione. **ATTENZIONE: Il contenuto del supporto di archiviazione del Prodotto può subire cancellazioni e/o riformattazioni durante l'intervento di assistenza, con conseguenti perdite di dati che non sarà possibile ripristinare in mancanza di tale copia di backup.** Alientech srl non si assume alcuna responsabilità per la cancellazione o l'eventuale perdita di dati memorizzati nel supporto di archiviazione di un Prodotto sottoposto a intervento in garanzia.

A seguito dell'esecuzione dell'intervento di assistenza in garanzia, il Prodotto, o un prodotto sostitutivo, verrà restituito all'Utente con la configurazione che il Prodotto stesso aveva al momento dell'acquisto originale, con riserva di eventuali aggiornamenti applicabili. Nell'ambito dell'assistenza in garanzia, Alientech srl può installare aggiornamenti del software di sistema destinati a impedire che venga ripristinata automaticamente una versione precedente dello stesso software nel Prodotto.

**Non aprire né smontare il Prodotto o i suoi accessori. L'apertura del Prodotto o dei suoi accessori renderà nulla la garanzia.**

L'Utente dovrà, a pena di decadenza della garanzia sul Prodotto, denunciare ad Alientech srl eventuali difetti di conformità entro 2 (due) mesi dalla loro scoperta attraverso il Servizio di Supporto Tecnico, utilizzando il Portale Ticket raggiungibile all'indirizzo <https://support.alientech.to>; in tal caso farà fede tra le parti la data riportata nell'email contenente il numero identificativo della segnalazione inoltrata, che pertanto si invita a conservare con cura. L'Utente potrà inoltre inviare la denuncia del difetto anche a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o per mezzo di posta elettronica certificata, all'indirizzo [alientech srl@legalmail.it](mailto:alientech srl@legalmail.it) indicando le ragioni del reclamo.

Condizione essenziale per poter far valere la garanzia è il possesso della fattura o altro documento fiscalmente valido che attesti l'avvenuto acquisto.



## Come ottenere l'assistenza in garanzia

Per usufruire della Garanzia Alientech, l'Utente deve mandare una richiesta al Servizio di Supporto Tecnico di Alientech srl attraverso il Portale Ticket all'indirizzo <https://support.alientech.to>.

Il Servizio di Supporto Tecnico di Alientech srl, attraverso il Portale Ticket, porrà domande volte a meglio diagnosticare il problema e, all'occorrenza, fornirà l'autorizzazione alla restituzione del Prodotto inviando all'Utente il modulo RMA (Return Merchandise Authorization), unitamente alle indicazioni necessarie per il ritorno del Prodotto e la relativa documentazione.

La documentazione scaricata tramite il link fornito dal Servizio di Supporto tecnico (modulo RMA, DDT o Fattura Proforma) deve essere apposta in modo ben visibile sull'imballaggio e inclusa nel pacco contenente il Prodotto, secondo le istruzioni fornite. Alientech srl si riserva il diritto di non accettare, ispezionare o riparare merci accompagnate da documenti incompleti o non conformi; in tal caso, le merci resteranno in sospeso presso il Reparto Logistica fino alla regolarizzazione della documentazione.

Il Prodotto deve essere restituito completo di tutti i suoi eventuali accessori solo nel caso in cui venga espressamente richiesto dal Servizio di Supporto Tecnico.

## Come Alientech srl gestisce un'assistenza in garanzia

Se l'Utente invia un reclamo valido ai sensi della presente Garanzia, Alientech srl procede a sua discrezione come segue, entro un congruo termine e senza arrecare all'Utente notevoli inconvenienti:

- i. **Riparando il Prodotto**; Oppure:
- ii. **Sostituendo il Prodotto** con uno avente identiche caratteristiche, nel caso in cui la riparazione non fosse possibile o risultasse troppo onerosa.

In nessun caso Alientech srl potrà essere ritenuta responsabile per un valore superiore al prezzo di acquisto del Prodotto.

Un difetto di lieve entità non darà in nessun caso diritto alla risoluzione del contratto di acquisto.

Un Prodotto sostituito oppure riparato rimane coperto dalla garanzia per il periodo più lungo tra i seguenti: la durata residua della garanzia del Prodotto originale oppure 90 (novanta) giorni dalla data di sostituzione o riparazione.

Alientech srl non copre le spese di spedizione del Prodotto. L'Utente dovrà sostenere tutte le spese relative a imballaggio, trasporto e oneri doganali, nel caso in cui l'Utente risieda in un Paese non appartenente all'Unione Europea. Solo nel caso in cui l'acquirente sia un Consumatore, così come definito dall'art. 3 del D.Lgs. 206/05 (Codice del Consumo), le spese di ritiro e restituzione del Prodotto saranno a carico di Alientech srl.

Qualora l'Utente risieda in un Paese non appartenente all'Unione Europea, la spedizione del Prodotto oggetto di un intervento in garanzia potrebbe essere soggetta a dazi e tasse di importazione, esigibili una volta che il pacco raggiunge la destinazione specificata. Qualsiasi costo aggiuntivo di sdoganamento sarà a carico dell'Utente, salvo quanto previsto sopra nel caso in cui l'Utente sia un Consumatore. Alientech srl non ha il



controllo di tali costi e non può prevederne l'importo. Le politiche doganali variano considerevolmente da paese a paese, pertanto l'Utente dovrebbe contattare l'ufficio doganale locale per ulteriori informazioni.

L'Utente, inoltre, si dichiara consapevole che le consegne oltre frontiera sono soggette ad apertura e ispezione dei prodotti da parte delle autorità doganali.

Per Prodotti che, una volta ricevuti e testati, vengono rilevati perfettamente funzionanti l'Utente sarà tenuto a pagare una commissione di 30,00 euro per spese di gestione, a cui verrà aggiunto il costo della spedizione ed eventuali oneri doganali.

Per Prodotti non coperti da garanzia – ovvero nei casi in cui la garanzia sia scaduta o il danno risulti non imputabile ad Alientech srl (ad esempio per uso improprio, danni accidentali o modifiche non autorizzate) – Alientech srl contatterà l'Utente tramite e-mail per fornire informazioni sul costo della riparazione o sostituzione e sulle modalità di pagamento. La merce non verrà processata fino al ricevimento dell'accettazione scritta da parte dell'Utente dei costi di riparazione o sostituzione e il relativo pagamento.

Nel caso in cui l'Utente non accettasse il costo della riparazione del Prodotto, sarà comunque tenuto a pagare una commissione per le spese di gestione, a cui verranno aggiunti i costi di spedizione ed eventuali oneri doganali.

### **Limitazioni di responsabilità**

Alientech srl non dichiara, né asserisce né garantisce di essere in grado di riparare o sostituire i Prodotti sulla base della presente Garanzia senza rischi e/o perdite di file o dati eventualmente memorizzati nel supporto di archiviazione del Prodotto stesso.

In nessun caso Alientech srl potrà essere ritenuta responsabile di:

- Eventuali perdite non derivanti dalla violazione da parte di Alientech srl delle disposizioni di cui al presente documento di Garanzia;
- Eventuali perdite o danni non ragionevolmente prevedibili al momento dell'acquisto del Prodotto;
- Perdite commerciali di qualsiasi natura, perdita di profitti, perdita di dati o perdita di opportunità, anche di terze parti;
- Qualsiasi perdita, danno, pretesa o costo, incluso qualsiasi danno consequenziale indiretto ovvero incidentale, mancato guadagno o perdita di profitti o di opportunità, risultante da interruzione dell'attività commerciale, lesione personale ovvero violazione di obblighi di diligenza, o pretese di terzi anche qualora Alientech srl, le sue filiali e consociate o un rappresentante di Alientech srl fosse stato avvisato della possibilità di tale perdita, danno, pretesa ovvero costo.

Le limitazioni e le esclusioni che precedono si applicano nella misura massima consentita dalla normativa vigente nella giurisdizione dell'Utente.

### **Protezione dei dati personali**

Alientech srl conserverà e utilizzerà le informazioni degli Utenti in conformità con la propria Informativa privacy, consultabile all'indirizzo [www.alientech-tools.com/legal/](http://www.alientech-tools.com/legal/).



## Condizioni Generali

Nessun rivenditore di Alientech srl è autorizzato ad apportare modifiche, estensioni o aggiunte alla presente Garanzia.

Una qualsiasi condizione che sia considerata illegittima o non applicabile deve essere disgiunta dalla presente Garanzia e la legittimità o l'applicabilità delle restanti condizioni rimarrà invariata.

Le presenti condizioni di Garanzia vengono tradotte dall'italiano unicamente per esigenze locali: nel caso di qualsivoglia discordanza tra la versione italiana e la versione tradotta o di dubbi sulla loro interpretazione, farà fede il testo in lingua italiana.

La presente Garanzia è regolata esclusivamente dalla legge italiana. Resta espressamente esclusa l'applicabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci adottata a Vienna in data 11.04.1980.

Data ultimo aggiornamento delle presenti condizioni di Garanzia Hardware: 6 agosto 2025.