



## Garanzia Hardware Powergate

La presente Garanzia si applica esclusivamente ai dispositivi Powergate forniti da Alientech S.r.l. a Rivenditori autorizzati o ai Powergate Manager, nell'ambito del relativo rapporto commerciale. Da qui in avanti, con il termine "Prodotto" si intende lo strumento Powergate cui è abbinata la presente Garanzia, mentre con il termine "Cliente" si intende, congiuntamente, il Rivenditore autorizzato oppure il Powergate Manager destinatario del Prodotto.

### 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 dello strumento Powergate e dei relativi accessori da difetti di conformità, o che siano comunque a sé direttamente imputabili, per la durata di **24 (ventiquattro) mesi dalla data del primo collegamento del Prodotto**, a condizione che esso venga utilizzato dall'utente finale nel rispetto delle istruzioni mostrate dalla App Powergate e conformemente alle indicazioni contenute nella Guida Utente, nei manuali operativi integrati nella app Powergate, 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 consegnato.

L'acquirente, qualora sia un Rivenditore, può richiedere i rimedi previsti dalla presente Garanzia direttamente ad Alientech srl o a una sua filiale o consociata. Il Powergate Manager che abbia acquistato il Prodotto da un Rivenditore può, a propria discrezione, inoltrare la richiesta di intervento in garanzia al Rivenditore presso cui ha effettuato l'acquisto oppure direttamente ad Alientech srl. Gli utenti finali non sono legittimati a richiedere l'intervento in garanzia: eventuali segnalazioni dovranno essere indirizzate al loro Powergate Manager, che provvederà a presentare la richiesta secondo la procedura prevista.

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

In aggiunta, Alientech srl rende accessibile al Cliente il Servizio di Supporto Tecnico tramite il Portale Ticket all'indirizzo <https://support.alientech.to>, alle condizioni ivi specificate.

### 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 istruzioni mostrate dalla App Powergate o indicate nella Guida Utente, nei Manuali Operativi o in altra documentazione tecnica fornita da Alientech srl in merito al Prodotto, oppure da un uso improprio;



- e) Danni derivati da errori nell'installazione o configurazione della App Powergate, nel collegamento del Prodotto al veicolo o da alimentazione non conforme;
- f) Malfunzionamenti causati dall'utilizzo dell'App Powergate su dispositivi non compatibili o con sistemi operativi modificati o non aggiornati;
- g) Danni derivanti da interventi di assistenza non effettuati da Alientech srl;
- h) Prodotti e/o accessori che abbiano subito modifiche non autorizzate per iscritto da Alientech srl;
- i) Prodotti il cui numero di serie sia stato intenzionalmente rimosso o reso illeggibile;
- j) 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 del Cliente

A seguito dell'esecuzione dell'intervento di assistenza in garanzia, il Prodotto, o un prodotto sostitutivo, verrà restituito al Cliente con una configurazione coerente con le opzioni selezionate in fase di richiesta di intervento in garanzia (mantenimento o meno dell'associazione al Powergate Manager e della sessione attiva). Alientech srl si riserva la facoltà di installare, durante l'intervento, eventuali aggiornamenti di sistema del Prodotto, volti a garantirne la piena compatibilità con la App Powergate e con i servizi disponibili tramite la Powergate Administration Dashboard.

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

Il Cliente dovrà denunciare ad Alientech srl eventuali difetti di conformità del Prodotto **senza ritardo dalla ricezione della segnalazione da parte dell'utente finale** e comunque **entro e non oltre 24 (ventiquattro) mesi dalla data del primo collegamento del Prodotto**, pena la decadenza dalla presente Garanzia.

La denuncia dovrà essere effettuata tramite il Servizio di Supporto Tecnico, utilizzando il Portale Ticket raggiungibile all'indirizzo <https://support.alientech.to>. Farà fede tra le parti la data riportata nell'email contenente il numero identificativo della segnalazione, che il Cliente è tenuto a conservare.

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, il Cliente 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 al Cliente il modulo RMA (Return Merchandise Authorization), unitamente alle indicazioni necessarie per il ritorno del Prodotto e la relativa documentazione.

In fase di apertura di un RMA, il Cliente è tenuto a indicare se lo strumento debba rimanere associato allo stesso Manager. Qualora la risposta sia affermativa, sarà richiesto anche se, nel caso di strumento Powergate vincolato a un veicolo ("locked"), debba essere mantenuta la sessione attiva. L'assenza di risposta ai quesiti obbligatori impedisce la prosecuzione della richiesta di intervento.



Nel caso in cui venga richiesta la disassociazione dello strumento dal Manager o l'archiviazione della sessione attiva, il Cliente dovrà acquistare un unico credito di cancellazione. La merce non verrà processata fino al ricevimento del relativo pagamento.

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 documentazione incompleta o non conforme; in tal caso, le merci resteranno in sospeso presso il Reparto Logistica fino alla regolarizzazione della documentazione.

Il Prodotto deve essere restituito completo dei relativi accessori solo nel caso in cui ciò venga espressamente richiesto dal Servizio di Supporto Tecnico.

### **Come Alientech srl gestisce un'assistenza in garanzia**

Se il Cliente invia un reclamo valido ai sensi della presente Garanzia, Alientech srl procede a sua discrezione come segue, entro un congruo termine e senza arrecare al richiedente notevoli inconvenienti:

- i. **Riparando il Prodotto**; Oppure:
- ii. **Sostituendo il Prodotto** con uno avente identiche caratteristiche, qualora la riparazione non sia possibile o risulti eccessivamente onerosa.

In nessun caso Alientech srl potrà essere ritenuta responsabile per un importo 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. Il Cliente dovrà sostenere tutte le spese relative a imballaggio, trasporto e oneri doganali, nel caso in cui risieda in un Paese non appartenente all'Unione Europea. Solo nel caso in cui il Cliente 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 il Cliente 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 del Cliente, 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 il Cliente dovrebbe contattare l'ufficio doganale locale per ulteriori informazioni.

Il Cliente, 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, vengano rilevati perfettamente funzionanti il Cliente 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 il Cliente 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 del Cliente e del relativo pagamento.

Nel caso in cui il Cliente 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**

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 del Cliente.

### **Protezione dei dati personali**

Alientech srl conserverà e utilizzerà le informazioni del Cliente 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 Powergate: 27 ottobre 2025.