Assistenza tecnica fuori garanzia

Dalla richiesta al collaudo

PCube accompagnerà il cliente dalla prima valutazione del problema all'eventuale riparazione e al collaudo. Le attività aggiuntive e i relativi costi verranno comunicati prima di procedere.

1. Richiesta e diagnosi iniziale

Il cliente invierà la richiesta a **supporto@pcube.it** indicando modello, numero di serie e descrizione del problema, con eventuali fotografie, schermate o video.

PCube valuterà la richiesta e indicherà come procedere. Quando necessario, il cliente acquisterà il servizio **Richiesta di assistenza tecnica (Ticket)** online oppure tramite preventivo.

Il ticket costerà **€150,00 + IVA** e comprenderà fino a **un'ora complessiva di diagnosi e supporto iniziali**, inclusi preparazione e gestione. L'attività verrà avviata dopo il pagamento e sarà svolta preferibilmente da remoto.

PCube effettuerà le verifiche possibili nel tempo incluso e, quando possibile, risolverà il problema. In altri casi saranno necessarie ulteriori verifiche.

2. Eventuali verifiche sul prodotto

Se la diagnosi da remoto non sarà sufficiente, il cliente potrà scegliere se spedire il prodotto presso PCube, soluzione consigliata, oppure richiedere un tecnico presso la propria sede. Prima di procedere, PCube presenterà un preventivo delle ulteriori attività e dei costi non compresi nel ticket.

Per la spedizione sarà richiesto **l'imballo originale**. Se non sarà disponibile, il cliente potrà acquistarne uno da PCube, previa verifica della disponibilità.

Se utilizzerà un imballo diverso, il cliente sarà responsabile della sua adeguatezza e degli eventuali danni derivanti da un imballaggio insufficiente o non idoneo. Verrà inoltre applicato il costo di ricezione e gestione indicato nel preventivo.

Prima dell'invio, PCube comunicherà l'indirizzo di destinazione e le istruzioni per la spedizione.

Il preventivo riporterà anche il prezzo dell'eventuale nuovo imballo per la restituzione. Accettandolo, il cliente ne autorizzerà la fornitura se quello ricevuto non sarà riutilizzabile in sicurezza. Il costo verrà addebitato nel saldo finale solo se il nuovo imballo sarà utilizzato, senza ulteriori approvazioni.

PCube non restituirà il prodotto con un imballo ritenuto inadeguato.

3. Preventivo e autorizzazione alla riparazione

In base all'esito delle verifiche, PCube presenterà un preventivo delle attività proposte, dei ricambi e degli eventuali costi accessori.

Il cliente potrà accettare o rifiutare la proposta. PCube procederà dopo l'approvazione, secondo le modalità di pagamento indicate e quanto previsto nel preventivo, nella conferma d'ordine e nelle **Condizioni Generali di Vendita**.

Eventuali attività o ricambi non previsti richiederanno una nuova autorizzazione, salvo quanto già accettato per l'imballo di restituzione.

4. Riparazione e collaudo

PCube eseguirà le attività autorizzate e il collaudo finale. Se emergeranno problemi ancora presenti, informerà il cliente e indicherà gli ulteriori passaggi necessari, richiedendo l'approvazione per eventuali attività aggiuntive a pagamento.

Al termine, PCube comunicherà l'esito e concorderà la restituzione. Le attività svolte e le verifiche effettuate verranno riepilogate nel rapporto d'intervento.

Per problemi intermittenti o legati a particolari condizioni di utilizzo, potranno essere concordate ulteriori verifiche durante l'uso presso il cliente.

5. Garanzia e segnalazioni successive

La garanzia riguarderà i componenti sostituiti, secondo le condizioni applicabili.

Se il problema si ripresenterà o ne emergerà uno diverso, il cliente scriverà a supporto@pcube.it indicando il riferimento dell'intervento e descrivendo quanto riscontrato.

PCube valuterà se la segnalazione sarà collegata al componente sostituito, all'intervento eseguito o a cause diverse. Eventuali danni dovuti a utilizzo improprio o a guasti di altri componenti verranno valutati separatamente.

Per le attività non coperte dalla garanzia dell'intervento, PCube presenterà un preventivo prima di procedere.

Aggiornamenti software

Le richieste relative agli aggiornamenti software non rientreranno nel ticket e verranno gestite nell'ambito del servizio di Assistenza Avanzata.