

Noi di Natus ci impegniamo a fornire un supporto tecnico eccezionale ai nostri clienti. La nostra Politica di restituzione del supporto tecnico garantisce che riceviate il miglior servizio possibile ed è essenziale per mantenere la qualità e l'affidabilità delle apparecchiature e del supporto tecnico Natus. Vi invitiamo a prendere visione della nostra politica:

## 1. Scopo della restituzione del supporto tecnico:

La presente Politica di restituzione del supporto tecnico affronta diversi aspetti, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- Riparazione di apparecchiature di proprietà del cliente.
- Restituzione di apparecchiature prese in prestito da Natus.
- Sostituzione di apparecchiature difettose (con o senza ordine di acquisto).
- Restituzione di un pezzo di ricambio non raccomandato dal nostro servizio di supporto tecnica.

## 2. Idoneità alla restituzione del supporto tecnico:

Per avere diritto a un reso del supporto tecnico è necessario che siano soddisfatte le seguenti condizioni:

- L'articolo deve rientrare nel periodo di garanzia (WTY) o essere coperto da un contratto di assistenza (SC).
- Se Natus richiede una transazione fatturabile, prima di restituire l'attrezzatura a Natus è necessario disporre di un ordine di acquisto valido.
- Il difetto non deve essere dovuto a uso improprio, negligenza o manomissione non autorizzata.

Se si scopre che un dispositivo restituito nell'ambito di una sostituzione è stato maneggiato con negligenza, usato in modo improprio o manomesso, Natus emetterà una fattura al cliente per il valore di sostituzione dell'apparecchiatura, in quanto tali azioni non sono coperte da SC o WTY. Questo vale indipendentemente dal fatto che la sostituzione sia stata fatturata o meno e garantisce che Natus possa sostituire l'apparecchiatura e rifornire il nostro pool di assistenza.

## 3. Requisiti RMA:

Prima di spedire l'apparecchiatura a Natus è necessario un numero di autorizzazione alla restituzione ("RMA") valido, che può essere richiesto al supporto tecnico. Le apparecchiature ricevute senza un numero RMA valido non possono essere accettate.

## 4. Spedizione del reso:

- I clienti sono responsabili dei costi di spedizione delle apparecchiature difettose o in prestito alle strutture Natus designate, a meno che la restituzione non sia coperta da un contratto di assistenza o da una garanzia.
- I clienti possono utilizzare un'etichetta di restituzione fornita da Natus, se applicabile, o il metodo di spedizione desiderato se le spese di spedizione sono a proprio carico.
- Natus richiede ai clienti di registrare il numero di tracciamento associato a ogni restituzione, indipendentemente dal fatto che sia stata fornita un'etichetta di restituzione da Natus, e di fornire una copia del numero di tracciamento della restituzione a Natus su richiesta, o contattando il supporto tecnico via e-mail, telefono o compilando un modulo elettronico tramite il [Supporto tecnico Natus](#).

Se la restituzione non è stata ricevuta da Natus entro i termini previsti, la mancata presentazione di una prova di restituzione, come ad esempio il numero di tracciamento, comporterà l'emissione di una fattura al cliente per il valore di sostituzione dell'articolo non restituito. Questo addebito si applica indipendentemente dal fatto che il reso sia coperto da WTY, SC o sia fatturabile.

## 5. Riparazione e sostituzione:

- Al ricevimento dell'apparecchiatura restituita, Natus valuterà e riparerà l'articolo come necessario.
- Le apparecchiature difettose che sono state riparate saranno reintegrate nel pool di assistenza Natus e potranno essere utilizzate per futuri ordini di assistenza nell'ambito del programma di sostituzione.
- Le apparecchiature di proprietà del cliente saranno valutate, riparate e restituite all'indirizzo del cliente. Se l'apparecchiatura del cliente non è riparabile e non è coperta da WTY o SC, verrà restituita all'indirizzo del cliente con un rapporto di riparazione che indica che il dispositivo non è riparabile. Al cliente verrà fatturato un importo inferiore per la valutazione del dispositivo e per le spese di spedizione o di gestione del reso, se applicabili. I dispositivi non riparabili non sono idonei per la sostituzione attraverso il programma di sostituzione e pertanto un rappresentante Natus sarà a disposizione per discutere le opzioni di sostituzione.

## 6. Requisito di restituzione immediata:

I clienti che ricevono un'apparecchiatura sostitutiva nell'ambito del programma di sostituzione Natus devono restituire tempestivamente l'apparecchiatura difettosa a Natus entro 45 giorni dalla ricezione del ricambio.

- Il mancato rispetto di questo termine finale comporterà l'emissione di una fattura per il valore di sostituzione per la mancata restituzione dell'apparecchiatura di sostituzione. Questo addebito si applica a tutti i clienti, indipendentemente dal fatto che l'assistenza sia coperta da garanzia, contratto di assistenza o sia fatturabile.

I clienti che dispongono di un'apparecchiatura in prestito, sia essa legata a una riparazione di un'apparecchiatura di proprietà del cliente o fornita per qualsiasi altro scopo, devono restituire

tempestivamente l'apparecchiatura in prestito a Natus entro 45 giorni dal ricevimento dell'apparecchiatura da parte di Natus o dalla fine del periodo di utilizzo concordato.

- Il mancato rispetto di questo termine finale comporterà l'addebito mensile per l'uso continuato dell'apparecchiatura in prestito non restituita. L'importo mensile corrisponderà all'attuale costo fatturabile del prestito di attrezzature da parte di Natus. Gli addebiti saranno applicati indipendentemente dal fatto che l'apparecchiatura in prestito sia stata fornita al cliente senza alcun costo iniziale nell'ambito di WTY o SC o che sia stata inizialmente fatturata. Natus può emettere fatture per gli addebiti relativi all'utilizzo continuato senza l'obbligo di un ordine di acquisto. Gli addebiti mensili cesseranno quando Natus riceverà l'apparecchiatura in prestito o quando avrà stabilito che l'importo fatturato soddisfa il valore dell'apparecchiatura affinché Natus sostituisca l'articolo nel pool di assistenza Natus.

## 7. Copertura del contratto di garanzia e assistenza:

I resi coperti da garanzia o da contratto di assistenza saranno trattati secondo i termini e le condizioni indicati nei [Termini e condizioni di vendita Natus](#) o nel rispettivo SC.

## 8. Articoli non restituibili:

I pezzi di ricambio o gli articoli acquistati dal cliente ma non consigliati da un rappresentante del supporto tecnico Natus non possono essere restituiti.

## 9. Accordo con il cliente per la restituzione di apparecchiature difettose:

Contattando il supporto tecnico Natus o effettuando un ordine per il supporto tecnico, il cliente riconosce e accetta le seguenti condizioni relative alla restituzione di apparecchiature difettose e in prestito, stipulando così il presente accordo.

- Quando Natus spedisce al cliente un'apparecchiatura sostitutiva, la condizione è che l'apparecchiatura difettosa venga prontamente restituita a Natus. Questa condizione si applica a tutte le apparecchiature pertinenti, che possono includere, ma non solo, le apparecchiature seriali, le telecamere che fanno parte della sostituzione e le apparecchiature in prestito fornite da Natus.
- Se Natus lo ritiene necessario, può essere richiesta la restituzione di periferiche come i cavi per la verifica della qualità.
- Se non si è sicuri che la restituzione sia necessaria per conformarsi alla politica di restituzione del supporto tecnico, Natus incoraggia a contattare il [Supporto tecnico Natus](#) per ottenere indicazioni.

## 10. Modifiche a questa politica:

Natus si riserva il diritto di modificare o aggiornare la presente Politica di restituzione del supporto tecnico in qualsiasi momento e senza preavviso.

Utilizzando i servizi di Natus, l'utente accetta di attenersi a questa politica di restituzione.

In caso di domande o per ulteriore assistenza, contattare il [Supporto tecnico Natus](#)

Grazie per aver scelto Natus per le vostre esigenze di supporto tecnico.