

VIDEOHIFI.COM FORUM

Videohifi Forum

Home | Regolamento | Profilo | Registrati |
Argomenti Attivati | Mie Sottoscrizioni | Membri |
RICERCA NEL FORUM | FAQ

Sei riconosciuto come **qcieri** **LOGOUT**

[Donazione](#)

**SOTTOSCRIZIONE
STRAORDINARIA
PER VIDEOHIFI.COM**

 Tutti i Forum
 Off topics
 Garanzia Europea Denon

 Nuovo argomento  Rispondi
 Segnala ad un amico
 Stampa

Autore

Argomento

itecvu

 Posted - 12/06/2008 : 15:14:01    

★★

Italy
907 Messaggi
post.

Informazione, ma apparecchiature Denon con garanzia Europea possono essere portate in assistenza anche nei centri assistenza Italiani oppure NO ?
E se no perchè ?

Grazie

Luca

AA Maestro70
ProAc Studio 100
MF Xcan V3
Beyer DT880 v.2005
Denon DVD 2930
Denon Tuner 1500AE

masokos


 Posted - 12/06/2008 : 15:37:25    

★★★

Italy
2067 Messaggi
post.

Denon non so, Marantz di sicuro. Chiedi all'importatore.

Saluti
Andrea

To search for perfection is all very well, but to look for heaven is to live here in hell 

itecvu

 Posted - 12/06/2008 : 16:08:49    

★★

Italy
907 Messaggi
post.

Nel senso Marantz Italia non accetta apparati con garanzia Europa ?
Denon idem ! 

Non ne riesco a capire il perchè di questo ... trattasi sempre di apparato Denon o Marantz non di apparato finto o contraffatto, sono le solite baggianate all'Italiana ?

Luca

AA Maestro70
ProAc Studio 100
MF Xcan V3

Beyer DT880 v.2005
Denon DVD 2930
Denon Tuner 1500AE



masokos

Posted - 12/06/2008 : 16:25:41

☆☆☆

Italy
2067 Messaggi
post.

quote:

Nel senso Marantz Italia non accetta apparati con garanzia Europa ?
Denon idem !

Non ne riesco a capire il perchè di questo ... trattasi sempre di
apparato Denon o Marantz non di apparato finto o contraffatto, sono le
solite baggianate all'Italiana ?

Luca

AA Maestro70
ProAc Studio 100
MF Xcan V3
Beyer DT880 v.2005
Denon DVD 2930
Denon Tuner 1500AE

No, mi sono spiegato male, intendevo il contrario. Marantz copre anche gli
apparecchi non acquistati in Italia. Sei sicuro che Denon non copra? chi hai
chiamato?

Saluti
Andrea

To search for perfection is all very well, but to look for heaven is to live here in hell



tappodiferro

Posted - 12/06/2008 : 16:40:22

☆☆☆

Italy
3407 Messaggi
post.

Attenzione:

La garanzia europea è, per norma, di due anni, ma il produttore potrebbe
garantire solo il primo (controllare la garanzia Denon), mentre il secondo anno
sarebbe a carico del rivenditore (il negozio).

Se hai bisogno della garanzia e sei nel primo anno puoi rivolgerti a qualunque
riparatore autorizzato Denon, dovunque in europa (Italia compresa) ma se sei nel
secondo anno devi rispedire l'apparecchio al negoziante, che si accollerà le spese
di riparazione.

PS: per i produttori che applicano la garanzia di due anni completa non ci sono
problemi, devono ripararti l'apparecchio in qualunque centro autorizzato.

Paolo



Modificato da - tappodiferro il 12/06/2008 16:51:32



itecvuPosted - 13/06/2008 : 08:46:16    

★★

Italy
907 Messaggi
post.

Purtroppo pare che AudioDelta imponga ai centri di assistenza ufficiali Italiani di accettare SOLO e SOLTANTO apparati con numero di Garanzia AudioDelta (quindi solamente quelli venduti in Italia e NON quelli con garanzia Europea !)

BRAVI  

Per AudioDelta qualsiasi Denon senza il "Loro" numerino è un Denon "contraffatto" ... INCREDIBBILE !!!!

AA Maestro70
ProAc Studio 100
MF Xcan V3
Beyer DT880 v.2005
Denon DVD 2930
Denon Tuner 1500AE

**tappodiferro**Posted - 13/06/2008 : 13:16:55    

Ritengo sia sostanzialmente una truffa.

★★★

Italy
3407 Messaggi
post.**Paolo****masokos**Posted - 13/06/2008 : 15:04:07    

★★★

Italy
2067 Messaggi
post.

quote:

Ritengo sia sostanzialmente una truffa.

Paolo

Non mi sembra molto corretto, da questo punto di vista tanto di cappello alla Marantz Italia. Hai provato a mandare un email alla Denon (non ad Audiodelta)?

Saluti
Andrea

To search for perfection is all very well, but to look for heaven is to live here in hell

**tappodiferro**Posted - 13/06/2008 : 16:45:36    

★★★

quote:

Italy
3407 Messaggi

quote:

post.

Ritengo sia sostanzialmente una truffa.

Paolo



Non mi sembra molto corretto, da questo punto di vista tanto di cappello alla Marantz Italia. Hai provato a mandare un email alla Denon (non ad Audiodelta)?

Saluti
Andrea

To search for perfection is all very well, but to look for heaven is to live here in hell

Ti riferivi a Luca, ovviamente.

Effettivamente la strada da percorrere è quella che dici: contattare direttamente la Denon e lamentare il disagio, oppure chiedere chiarimenti a qualche associazione di consumatori, come la ADUC, rintracciando i riferimenti della normativa europea.

Paolo



qcieri

📅 Posted - 13/06/2008 : 22:53:27 🗨️ 📄 🏠 🗑️ 📧 📧 📧

☆☆☆

Premessa indispensabile: intervengo in questo thread esclusivamente perché ritengo di poter essere utile nel fornire alcune informazioni generali sull'argomento, garantite dalla mia competenza nel settore. Non desidero entrare in nessun caso nel merito specifico dei marchi coinvolti.

1234 Messaggi
post.

La direttiva europea sulla garanzia dei beni di elettronica di consumo (99/44/CE), ratificata anche dall'Italia ed attiva dal 2003, impone ESCLUSIVAMENTE AI RIVENDITORI l'onere di fornire assistenza sui prodotti da loro venduti, secondo le modalità che ormai dovrebbero essere note (primo periodo di sei mesi a copertura totale relativamente ai 'difetti di conformità'; secondo periodo con onere della prova da parte dell'acquirente, etc.).

Per i dettagli leggere comunque qui:
<http://europa.eu/scadplus/leg/it/lvb/l32022.htm>

Infatti si fa spesso confusione su questo punto, dimenticandosi che il contratto di vendita è perfezionato tra l'acquirente ed il rivenditore (NON con il produttore) e quindi è esclusivamente il rivenditore a dover rispondere in toto del buon funzionamento del bene venduto. Su questo la legge italiana è chiarissima.

Giusto per fare un paragone "estremo", ma che rende bene l'idea, si pensi all'acquisto di un kg di frutta da un ortolano: se arrivati a casa ci si accorge che metà dei frutti sono avariati, per chiedere una soluzione commerciale (sconto,

rimborso, sostituzione etc.) ci si rivolge al contadino (il produttore) o al fruttivendolo (il rivenditore)? La risposta è ovvia....

Tuttavia, per consuetudine commerciale e per lunga tradizione, in Italia (in altri Paesi europei non è sempre così) praticamente qualsiasi marchio del nostro settore si fa carico in proprio di tutte le problematiche relative all'assistenza, tramite il distributore ufficiale o la filiale nazionale, sgravando i propri partner/rivenditori dall'onere di dover provvedere in proprio a tale incombenza.

Questo viene attuato creando una rete di centri di assistenza autorizzati, il più possibile capillare (soluzione tipica dei maggiori distributori e delle filiali di multinazionali); oppure attivando procedure che prevedano per certe categorie di prodotto il ritiro del prodotto difettoso a casa del cliente, seguito dalla riconsegna del prodotto riparato (es. grandi TV al plasma) o dalla sua sostituzione qualora la riparazione non sia possibile.

Bene, ora analizziamo il caso descritto in questo thread, considerando prima i tre possibili casi che si possono verificare in un Paese della Comunità Europea che ha ratificato la normativa.

- Caso A: In un Paese europeo non esiste la filiale locale di un certo marchio (ipotizziamo XYZ per praticità). Non esiste nemmeno un semplice distributore di questo marchio. Un rivenditore (che lo acquista da un fornitore all'estero per rivenderlo al dettaglio) dovrebbe offrire l'assistenza in garanzia anche ai prodotti di questo marchio XYZ non venduti da lui?

E' il buon senso a darci la risposta: Evidentemente no! Nel suo "rischio d'impresa" non è certo incluso il costo dell'assistenza ad un prodotto venduto da un suo concorrente....

- Caso B: In quel Paese europeo esiste la filiale locale del marchio XYZ. Questa filiale ha deciso di effettuare l'assistenza ai prodotti da lei distribuiti, sostituendosi ai suoi rivenditori nell'ottemperare al loro posto agli obblighi imposti dalla legge. Questa filiale dovrebbe garantire anche l'assistenza ai suoi prodotti venduti in altri Paesi europei?

In teoria, no: la legge non lo richiede, ed a rigor di logica ogni filiale dovrebbe assistere esclusivamente i prodotti da lei venduti.

In pratica, sia perché il marchio XYZ decide di fornire un ulteriore servizio ai suoi clienti, sia perché alla fin fine il costo dell'assistenza in garanzia in tutta Europa per il marchio XYZ è comunque cumulativamente a carico della casa madre, in genere l'assistenza viene fornita a livello pan-europeo (cioè ogni filiale si fa carico anche dell'assistenza di quei -normalmente pochi- prodotti provenienti da altri Paesi, eventualmente trasferendosi reciprocamente i costi su base annuale alla chiusura di ogni anno fiscale).

- Caso C: In quel Paese europeo non esiste la filiale locale del marchio XYZ, ma c'è un semplice distributore locale. Questo distributore ha deciso di effettuare l'assistenza ai prodotti da lui distribuiti, sostituendosi ai suoi rivenditori nell'ottemperare al loro posto agli obblighi imposti dalla legge. Questo distributore dovrebbe garantire anche l'assistenza ai prodotti del marchio XYZ venduti in altri Paesi europei?

In teoria, no: la legge non lo richiede, e per un distributore locale del marchio XYZ non fa parte del suo rischio d'impresa il costo dell'assistenza ad un prodotto dello stesso marchio venduto da un altro distributore, a volte suo concorrente (sappiamo tutti cosa succede con le vendite online tra una nazione e l'altra...).

In pratica, a volte (ma non sempre) la casa madre chiede espressamente ai singoli distributori locali di farsi carico delle spese per l'assistenza in garanzia ai suoi prodotti, indipendentemente dalla loro provenienza (purché ovviamente sussistano le condizioni per un intervento in garanzia) facendosi poi rifatturare su base annuale le spese "extra", cioè quelle relative ai prodotti non venduti da quel distributore. In questo modo l'immagine del marchio viene mantenuta al vertice a livello pan-europeo e nessun distributore ci rimette di suo.

Se invece la casa madre non autorizza questo riaddebito, il distributore locale normalmente -e correttamente, chi può dargli torto?- rifiuta di assistere i prodotti non venduti da lui, in quanto nessuno gli rimborserebbe questo costo.

E nessuno può imporgli di fare diversamente, in quanto a norma di legge è **IL RIVENDITORE** (non il produttore, non il distributore, non il rappresentante) l'unico responsabile del buon funzionamento di ciò che vende.

Chi ha quindi acquistato un prodotto da un rivenditore di un'altra nazione, è esclusivamente a lui che deve rivolgersi se quel marchio non ha attuato una politica di assistenza estesa a livello pan-europeo.

Questo dice la normativa europea, indipendentemente da ciò che il singolo cliente desidererebbe per sua comodità.

Grazie per l'attenzione e scusate la prolissità, ma in questo caso era necessario dilungarsi...

Modificato da - qcieri il 14/06/2008 08:22:36



tappodiferro

Posted - 14/06/2008 : 08:38:30



Grazie Quirino.



Italy
3407 Messaggi
post.

Paolo



Nuovo argomento



Rispondi



Segnala ad un amico



Stampa

Salta a:

Seleziona il forum

Videohifi Forum

2000 - 2001 Snitz Communications



Powered by **SNITZ**
Snitz.com **Forum 2000**

VIDEOHIFI.COM FORUM




Videohifi Forum

Home | Regolamento | Profilo | Registrati |
Argomenti Attivati | Mie Sottoscrizioni | Membri |
RICERCA NEL FORUM | FAQ

Sei riconosciuto come **qcieri** **LOGOUT**

Donazione

SOTTOSCRIZIONE
STRAORDINARIA
PER VIDEOHIFI.COM

 Tutti i Forum
 Riproduzione audio/video
 Garanzia europea o italiana ?

 Nuovo argomento  Rispondi
 Segnala ad un amico
 Stampa

Autore

Argomento

coldturkey

 Posted - 19/06/2009 : 10:49:26    

★★

663 Messaggi post.

Essendo in procinto di acquistare una nuova tv (Panasonic TX-P42G10E), ho naturalmente fatto un giro online , ed ho visto che alcuni siti , quelli che vendono a prezzi più favorevoli (ad es redcoon)vendono con garanzia europea (e non italiana).

Mi sembra di aver capito che in caso di guasto , in questo caso , la tv andrebbe spedita alla casa madre europea e non alla sede più vicina di assistenza del prodotto , come avverrebbe in caso di garanzia italiana .
Mi confermate che è proprio così ?

Di fronta ad un risparmio di un centinaio di € , voi cosa fareste ?

greetings






Giuseppe

emix2001

Moderatore

★★★★★



Italy

 Posted - 19/06/2009 : 11:12:39    

IO un plasma online (e compro apparecchi da migliaia di euro on line) non lo comprerei. Se ti si guasta poi.....

Emiliano 

coldturkey

 Posted - 19/06/2009 : 11:30:30    

★★

663 Messaggi post.






Ma guarda , Emiliano , che altri siti di cui ho gia sperimentato piu volte l'affidabilità (tipo MrPrice)vendono tranquillamente con garanzia italiana , sia pure a prezzi di poco superiori .

Non capisco , tu non acquisteresti in nessun caso un plasma online o non acquisteresti un plasma online con garanzia europea ?

greetings

Giuseppe 

emix2001

 Posted - 19/06/2009 : 11:45:53    

Moderatore



entrambi. Se ti arriva rotto sono c...zi, se poi è europeo, peggio che andar di notte.

Italy

Emiliano

**coldturkey**

Posted - 19/06/2009 : 11:51:40



Capisco il tuo punto di vista , ma questo ragionamento vale allora per qualunque componente elettronico di un certo valore acquistato on line... e non parliamo poi di componenti acquistati direttamente su siti esteri...

663 Messaggi post.

greetings

Giuseppe

**ST1971**

Posted - 19/06/2009 : 11:57:46



io ho acquistato il mio attuale crt sony 32" 16/9 tramite un negozio online di bolzano risparmiando quasi il 50%. Sono 4 anni (quasi 5) che funziona alla grande.

Italy

2463 Messaggi post.

Forse sono stato fortunato, ma dal mio punto di vista viva i negozi on line!

P.S. Ieri sono stato in un negozio a prendere dei bluray vergini. Visto che erano prezzati il doppio rispetto a quel che si trova online ho chiesto spiegazioni e mi e' stato detto che su questi supporti la siae incide per il 50% (ma siamo completamente impazziti?!?!?) se venduti in negozio fisico, mentre se venduti online tale tassa non c'e'. Voi che ne dite?

Simone

<http://www.milossaluciano.com/simone.htm>

**tarro73**

Posted - 19/06/2009 : 13:51:59



Mi risulta che per alcune marche (tra cui Panasonic) la garanzia europea sia equivalente a quella italiana, cioè puoi portare l'oggetto da riparare al più vicino centro di assistenza in Italia.

23 Messaggi post.

Io ho comprato un plasma panasonic online...

Michele

**emix2001**

Moderatore



Posted - 19/06/2009 : 15:02:02

non so per panasonic, per samsung è certo che non è così. PS Ho tutti i componenti dell'impianto, tranne le casse, acquistati on line, e siamo attorno al costo di un'utilitaria ;-)

Italy

Emiliano

**qcieri**

Posted - 22/06/2009 : 23:45:07



Nel caso delle multinazionali, spesso la casa madre chiede alle sue filiali europee di riconoscere la garanzia per le vendite avvenute all'interno della Comunità Europea (es. acquisto in Francia ed assistenza in Germania;

1234 Messaggi post.

acquisto in Italia ed assistenza in Spagna, etc.).
Comunque non è una regola e non c'è nessuna legge, né europea né nazionale, che lo impone. Se viene fatto, è solo per un servizio globale europeo al cliente.

Nel caso invece dei normali distributori nazionali, che non sono filiali della casa madre, ovviamente non è così perché un'azienda (ad esempio) italiana non è certo tenuta a farsi carico delle spese di assistenza di un altro distributore europeo....

Comunque consiglio vivamente di chiedere informazioni in merito al distributore italiano, prima di fare un acquisto online di un certo valore, per evitare spiacevoli sorprese se il prodotto acquistato si guasta dopo poco tempo.

Quirino Cieri (Operatore - Kenwood El. Italia S.p.A.)



notinmyname80

Posted - 23/06/2009 : 16:27:58



Io ho appena comprato il PANasonic G10 online.
Ottimo servizio, spedizione rapida, fattura, garanzia italiana e buon risparmio.
Prova a cercare elettronica in offerta.



17 Messaggi post.

tappodiferro

Posted - 23/06/2009 : 21:32:32



Mi permetto di incollare un post, dettagliatissimo, di qcieri (Quirino) che scrisse giusto un anno fa:

Italy

3407 Messaggi post.

"Premessa indispensabile: intervengo in questo thread esclusivamente perché ritengo di poter essere utile nel fornire alcune informazioni generali sull'argomento, garantite dalla mia competenza nel settore. Non desidero entrare in nessun caso nel merito specifico dei marchi coinvolti.

La direttiva europea sulla garanzia dei beni di elettronica di consumo (99/44/CE), ratificata anche dall'Italia ed attiva dal 2003, impone ESCLUSIVAMENTE AI RIVENDITORI l'onere di fornire assistenza sui prodotti da loro venduti, secondo le modalità che ormai dovrebbero essere note (primo periodo di sei mesi a copertura totale relativamente ai 'difetti di conformità'; secondo periodo con onere della prova da parte dell'acquirente, etc.).

Per i dettagli leggere comunque qui:
<http://europa.eu/scadplus/leg/it/lvb/l32022.htm>

Infatti si fa spesso confusione su questo punto, dimenticandosi che il contratto di vendita è perfezionato tra l'acquirente ed il rivenditore (NON con il produttore) e quindi è esclusivamente il rivenditore a dover rispondere in toto del buon funzionamento del bene venduto. Su questo la legge italiana è chiarissima.

Giusto per fare un paragone "estremo", ma che rende bene l'idea, si pensi all'acquisto di un kg di frutta da un ortolano: se arrivati a casa ci si accorge che metà dei frutti sono avariati, per chiedere una soluzione commerciale (sconto, rimborso, sostituzione etc.) ci si rivolge al contadino (il produttore) o al fruttivendolo (il rivenditore)? La risposta è ovvia....

Tuttavia, per consuetudine commerciale e per lunga tradizione, in Italia (in

altri Paesi europei non è sempre così) praticamente qualsiasi marchio del nostro settore si fa carico in proprio di tutte le problematiche relative all'assistenza, tramite il distributore ufficiale o la filiale nazionale, sgravando i propri partner/rivenditori dall'onere di dover provvedere in proprio a tale incombenza.

Questo viene attuato creando una rete di centri di assistenza autorizzati, il più possibile capillare (soluzione tipica dei maggiori distributori e delle filiali di multinazionali); oppure attivando procedure che prevedano per certe categorie di prodotto il ritiro del prodotto difettoso a casa del cliente, seguito dalla riconsegna del prodotto riparato (es. grandi TV al plasma) o dalla sua sostituzione qualora la riparazione non sia possibile.

Bene, ora analizziamo il caso descritto in questo thread, considerando prima i tre possibili casi che si possono verificare in un Paese della Comunità Europea che ha ratificato la normativa.

- Caso A: In un Paese europeo non esiste la filiale locale di un certo marchio (ipotizziamo XYZ per praticità). Non esiste nemmeno un semplice distributore di questo marchio. Un rivenditore (che lo acquista da un fornitore all'estero per rivenderlo al dettaglio) dovrebbe offrire l'assistenza in garanzia anche ai prodotti di questo marchio XYZ non venduti da lui?

E' il buon senso a darci la risposta: Evidentemente no! Nel suo "rischio d'impresa" non è certo incluso il costo dell'assistenza ad un prodotto venduto da un suo concorrente....

- Caso B: In quel Paese europeo esiste la filiale locale del marchio XYZ. Questa filiale ha deciso di effettuare l'assistenza ai prodotti da lei distribuiti, sostituendosi ai suoi rivenditori nell'ottemperare al loro posto agli obblighi imposti dalla legge. Questa filiale dovrebbe garantire anche l'assistenza ai suoi prodotti venduti in altri Paesi europei?

In teoria, no: la legge non lo richiede, ed a rigor di logica ogni filiale dovrebbe assistere esclusivamente i prodotti da lei venduti.

In pratica, sia perché il marchio XYZ decide di fornire un ulteriore servizio ai suoi clienti, sia perché alla fin fine il costo dell'assistenza in garanzia in tutta Europa per il marchio XYZ è comunque cumulativamente a carico della casa madre, in genere l'assistenza viene fornita a livello pan-europeo (cioè ogni filiale si fa carico anche dell'assistenza di quei -normalmente pochi- prodotti provenienti da altri Paesi, eventualmente trasferendosi reciprocamente i costi su base annuale alla chiusura di ogni anno fiscale).

- Caso C: In quel Paese europeo non esiste la filiale locale del marchio XYZ, ma c'è un semplice distributore locale. Questo distributore ha deciso di effettuare l'assistenza ai prodotti da lui distribuiti, sostituendosi ai suoi rivenditori nell'ottemperare al loro posto agli obblighi imposti dalla legge. Questo distributore dovrebbe garantire anche l'assistenza ai prodotti del marchio XYZ venduti in altri Paesi europei?

In teoria, no: la legge non lo richiede, e per un distributore locale del marchio XYZ non fa parte del suo rischio d'impresa il costo dell'assistenza ad un prodotto dello stesso marchio venduto da un altro distributore, a volte suo concorrente (sappiamo tutti cosa succede con le vendite online tra una

nazione e l'altra...).

In pratica, a volte (ma non sempre) la casa madre chiede espressamente ai singoli distributori locali di farsi carico delle spese per l'assistenza in garanzia ai suoi prodotti, indipendentemente dalla loro provenienza (purché ovviamente sussistano le condizioni per un intervento in garanzia) facendosi poi rifatturare su base annuale le spese "extra", cioè quelle relative ai prodotti non venduti da quel distributore. In questo modo l'immagine del marchio viene mantenuta al vertice a livello pan-europeo e nessun distributore ci rimette di suo.

Se invece la casa madre non autorizza questo riaddebito, il distributore locale normalmente -e correttamente, chi può dargli torto?- rifiuta di assistere i prodotti non venduti da lui, in quanto nessuno gli rimborserebbe questo costo.

E nessuno può imporgli di fare diversamente, in quanto a norma di legge è IL RIVENDITORE (non il produttore, non il distributore, non il rappresentante) l'unico responsabile del buon funzionamento di ciò che vende.

Chi ha quindi acquistato un prodotto da un rivenditore di un'altra nazione, è esclusivamente a lui che deve rivolgersi se quel marchio non ha attuato una politica di assistenza estesa a livello pan-europeo.

Questo dice la normativa europea, indipendentemente da ciò che il singolo cliente desidererebbe per sua comodità.

Grazie per l'attenzione e scusate la prolissità, ma in questo caso era necessario dilungarsi..."

il link:

http://www.videohifi.com/forum/topic.asp?ARCHIVE=&TOPIC_ID=85081

Paolo



Modificato da - tappodiferro il 23/06/2009 21:43:03



qcieri

Posted - 23/06/2009 : 23:22:16



☆☆☆

Grazie Paolo, avrei voluto mettere un link a quel mio intervento ma non riesco più a ritrovarlo.... 😊😊

1234 Messaggi post.

Quirino Cieri (Operatore - Kenwood El. Italia S.p.A.)



Nuovo argomento Rispondi
 Segnala ad un amico
 Stampa

Salta a:

Seleziona il forum

Videohifi Forum

2000 - 2001 Snitz Communications

Powered by **SNITZ**
 Snitz.com **Forum 2000**