

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA Tarasola Sp. z o.o.

DISTRIBUTORI ESTERI

I. Disposizioni generali

1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita (CGV) si applicano ai contratti di vendita conclusi da **Tarasola Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** con sede a Lublino (precedentemente: Tarasola Piotr Garbacz), indirizzo: ul. Kołłątaja 5/2, 20-006 Lublino, iscritta nel Registro degli Imprenditori presso il Registro Nazionale dei Tribunali (KRS) tenuto dal Tribunale del Distretto di Lublino-Est a Lublino con sede a Świdnik, 6a Divisione Commerciale del Registro Nazionale dei Tribunali con numero KRS: 0001050175, NIP: 7123459478, REGON: 525986180, BDO: 000077758, con un capitale sociale di PLN 120.000.000,00 (Tarasola), con entità la cui attività implica l'acquisto di beni da Tarasola per rivenderli al di fuori del territorio della Polonia (**Distributore**). In caso di discrepanze tra il contenuto del contratto e le disposizioni delle CGV, le disposizioni contrattuali saranno vincolanti per le Parti.
2. Le presenti CGV non si applicano ai contratti stipulati con i consumatori ai sensi dell'art. 22¹ del Codice civile, nonché con gli imprenditori che acquistano i beni Tarasola per scopi diversi dalla loro ulteriore vendita.
3. La collaborazione con gli operatori professionalmente nell'acquisto dei prodotti Tarasola per la loro rivendita avviene secondo i termini e le condizioni stabiliti nel contratto di cooperazione, e nelle presenti CGV e nelle Condizioni di collaborazione concordati individualmente e allegati al contratto con il Distributore.
4. Le presenti CGV vengono messe a disposizione di ogni Distributore via e-mail prima della conclusione del contratto.
5. Le CGV sono i termini e le condizioni applicabili in via esclusiva; è esclusa l'applicazione dei termini e delle condizioni del Distributore che contraddicano o si discostino dai termini e dalle condizioni di Tarasola.
6. Le eventuali deroghe alle CGV concordate tra le Parti devono avere la forma scritta a pena di nullità.
7. Qualora le singole disposizioni delle CGV o del contratto stipulato sulla base delle stesse risultino inefficaci o inapplicabili, ciò non pregiudica l'efficacia e l'applicabilità delle restanti disposizioni. Le parti saranno quindi vincolate dai diritti e dagli obblighi con il contenuto che si avvicina di più allo scopo economico previsto dalla disposizione inefficace o inapplicabile e alle disposizioni di legge generalmente applicabili in merito.
8. Resta inteso che l'inoltro di un ordine e/o la sottoscrizione di un contratto da parte del Distributore implica l'accettazione e l'approvazione delle CGV senza riserve.
9. Il Distributore non può cedere ai terzi i diritti derivanti dal contratto di collaborazione stipulato senza il consenso scritto di Tarasola.
10. Tarasola stabilisce che visto il continuo sviluppo della tecnologia e delle tecniche di progettazione e produzione dei beni offerti, sono ammesse differenze nelle soluzioni costruttive e di design tra le tettoie e gli articoli accessori ordinati in tempi diversi.

II. Condizioni di evasione degli ordini

1. Ogni ordine effettuato dal Distributore via e-mail all'indirizzo export@Tarasola.com oppure all'indirizzo del supervisore commerciale indicato nel contratto di collaborazione, per essere valido, deve essere confermato immediatamente, al più tardi entro 5 giorni lavorativi, da una persona autorizzata ad agire per conto della ditta Tarasola via e-mail con la conferma di accettazione di tutte le condizioni indicate nell'ordine, in particolare della data di consegna della merce e/o dell'esecuzione del servizio e del prezzo, compresa l'indicazione delle condizioni di pagamento applicabili all'ordine.
2. Senza il consenso di Tarasola, il Distributore non ha il diritto di annullare o modificare l'ordine confermato e accettato dalla ditta per l'esecuzione. Eventuali ulteriori disposizioni o modifiche dell'ordine richiedono, per essere valide, la conferma secondo le modalità indicate al punto II.1 sopra.
3. Tarasola non è responsabile delle conseguenze degli errori commessi nel contenuto dell'ordine effettuato dal Distributore.
4. Il Distributore riconosce che il pagamento di un anticipo nella misura ed entro la data concordata tra le Parti è condizione per Tarasola per procedere all'esecuzione dell'ordine. A causa del calendario dei lavori vincolante per Tarasola e che tiene conto, da un lato, delle specificità del processo di produzione dei beni offerti e della tecnologia della loro fabbricazione e assemblaggio e, dall'altro, delle scadenze concordate dalle Parti per il pagamento degli anticipi e l'esecuzione dei contratti, un ritardo nel pagamento dell'anticipo comporterà una proroga del termine per l'esecuzione dell'ordine di un periodo più breve possibile indicato di volta in volta da Tarasola, che garantisce la fabbricazione corretta dei beni.
5. Sulla base dei materiali forniti dal Distributore, Tarasola può redigere un disegno tecnico per l'esecuzione del servizio. Il disegno tecnico non costituisce la base per determinare il modo di esecuzione dell'ordine da parte di Tarasola, in particolare non limita Tarasola per quanto riguarda il modo e la tecnica di esecuzione dell'oggetto dell'ordine.
6. Tarasola può, come servizio aggiuntivo a pagamento, elaborare una visualizzazione illustrativa dell'oggetto dell'ordine su richiesta del Distributore. Il prezzo del servizio sarà concordato di volta in volta per iscritto tra la ditta e il Distributore.
7. Le date di consegna indicate da Tarasola ai sensi dell'art. II.1 sono indicative e sono soggette a variazioni nelle situazioni al di fuori del controllo di Tarasola. Il Distributore sarà immediatamente informato di qualsiasi modifica della data di consegna. La modifica o il superamento della data di consegna confermata non costituisce per il Distributore un motivo per annullamento dell'ordine o per richiedere un risarcimento.
8. Nel caso in cui le Parti concordino qualsiasi modifica riguardante l'oggetto dell'ordine confermato e accettato per l'esecuzione, il termine di consegna verrà prorogato almeno del tempo necessario per eseguire i lavori aggiuntivi o per tenere conto delle nuove modalità di

esecuzione dell'ordine, a meno che le Parti non decidano diversamente in un accordo scritto separato.

9. La consegna della merce si considera effettuata quando la merce viene consegnata al Distributore o al vettore. In quel momento passa al Distributore il rischio di perdita o danneggiamento della merce.
10. La merce, l'oggetto della vendita, rimane di proprietà di Tarasola fino al pagamento dell'intero prezzo risultante dalla relativa fattura di vendita emessa al Distributore.
11. I prezzi dei singoli prodotti e gli sconti concessi risultano ogni volta dai Termini e condizioni di collaborazione allegati al contratto stipulato con il Distributore.
12. La forma di pagamento è un bonifico bancario sul conto bancario di Tarasola indicato nel contratto o nella rispettiva fattura IVA. Il giorno di pagamento si considera il giorno in cui tale bonifico viene effettivamente accreditato sul conto bancario intestato a Tarasola.
13. Tarasola si riserva il diritto di apportare modifiche ai prezzi dei prodotti offerti in caso di aumento dei prezzi di materiali o materie prime, di cambiamenti legislativi che incidono sul costo di produzione delle merci, nonché di fluttuazioni nell'andamento generale delle valute come oscillazioni dei tassi di cambio o variazioni dei dazi doganali.
14. Il Distributore non ha diritto di compensare gli eventuali debiti con i crediti risultanti dai contratti stipulati con Tarasola.
15. La merce ordinata e consegnata priva di difetti non è restituibile. La restituzione della merce ordinata è possibile solo nei casi giustificati, con il consenso di Tarasola espresso per iscritto a pena di nullità e si applica solo alla merce standard, originariamente imballata, non aperta, in confezione integra entro 3 giorni dalla consegna e a spese del Distributore. Tutti i prodotti non standard (non difettosi), non compresi nell'offerta Tarasola e consegnati su ordine speciale del Distributore, non sono restituibili.
16. Tarasola può sospendere l'esecuzione di un ordine accettato quando il debito totale del Distributore nei confronti di Tarasola supera l'importo del credito commerciale concesso oppure nel caso in cui il Distributore sia in ritardo nel pagamento di qualsiasi importo dovuto a Tarasola. In tal caso, la data di completamento dell'ordine viene prorogata almeno del periodo di ritardo del Distributore nel pagamento dovuto a Tarasola. Le disposizioni della clausola II.4, seconda frase, si applicheranno di conseguenza. In caso di ritardo nel pagamento del prezzo o di qualsiasi sua parte dovuto in conformità ai termini di pagamento concordati, Tarasola avrà inoltre il diritto di applicare gli interessi di mora previsti dalla legge per le transazioni commerciali.
17. In caso di ritardo da parte di Tarasola nell'evasione dell'ordine, il Distributore avrà il diritto di esigere da Tarasola una penale contrattuale pari allo 0,1% del valore dell'ordine, per ogni giorno di ritardo.
18. Per poter rivendere i prodotti offerti da Tarasola i distributori sono tenuti a ricevere un'adeguata formazione concernente le loro caratteristiche, regole di utilizzo e di installazione. L'organizzazione della formazione e il pagamento dei relativi costi sono a carico di Tarasola.
19. I Distributori sono tenuti ad astenersi da qualsiasi azione che possa comportare l'occultamento delle informazioni sul produttore/marchio dei prodotti Tarasola, tra cui in particolare:
 - a) presentarsi come il produttore di tali beni da parte del Distributore,
 - b) rimuovere i marchi che identificano il produttore/marchio dei beni,
 - c) utilizzare la gamma dei prodotti Tarasola nel materiale promozionale del Distributore con l'omissione di una chiara indicazione del produttore/marchio.In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, Tarasola potrà risolvere il contratto stipulato tra le parti con effetto immediato e richiedere il risarcimento dei danni al Distributore.

III. Condizioni generali di garanzia

1. Tarasola concede una garanzia di qualità per la merce venduta per un periodo di 60 mesi (costruzione, vernici, parti meccaniche, elementi di fissaggio, tessuti Opatex/Soltis/Copaco), ad eccezione di: tapparelle ZIP, azionamenti Somfy, automazioni Teleco, motori Linak, radiatori ad onde radio - per i quali è prevista una garanzia di 24 mesi e faretto LED - per i quali è prevista una garanzia di 36 mesi. La responsabilità di Tarasola a titolo di garanzia legale è esclusa.
2. Tarasola non si assume alcuna responsabilità di garanzia e/o di garanzia legale per l'installazione del prodotto effettuata dal Distributore o da qualsiasi altro soggetto.
3. Tarasola non risponde dei danni causati da uso improprio o non professionale, compreso l'uso continuato dei beni nonostante aver rilevato difetti, guasti o malfunzionamenti, il montaggio o l'avviamento errato da parte del Distributore, dell'utente o dei terzi, nonché causati da un uso improprio o negligente, e in particolare, dalle conseguenze di modifiche non professionali effettuate senza il consenso di Tarasola o degli interventi di riparazione effettuati dal Distributore, dall'utente o dai terzi, nonché dei danni derivanti dall'inosservanza delle disposizioni contenute nel Manuale d'uso. Eventuali modifiche, riparazioni o alterazioni della merce effettuate dal Distributore o dall'utente autonomamente, comportano l'estinzione della garanzia.
4. Non sono considerati un difetto del prodotto i cambiamenti nel suo aspetto o nel suo funzionamento dovuti esclusivamente all'usura normale. Sono esclusi dalla garanzia anche l'imbrattamento del tessuto di rivestimento dovuto all'uso, i segni causati dalle pieghe del tessuto, l'effetto a spina di pesce del tessuto che di solito è causato da un aumento dello spessore del tessuto in queste aree, nonché l'allungamento e la deformazione dei bordi laterali del tessuto di rivestimento causati da un uso troppo intenso. Sono esclusi dalla garanzia anche i danni all'impianto di alimentazione elettrica derivanti da un uso troppo intenso, da fluttuazioni di tensione della rete, da una tensione eccessiva o errata o da scariche

elettriche, nonché i danni causati da un vento forte, urti, umidità, liquidi, sostanze chimiche, detersivi e altre sostanze a cui l'utente espone la merce contrariamente a quanto indicato nelle istruzioni d'uso.

5. Il motivo assoluto di perdita della garanzia da parte del Cliente è violazione o rottura dei sigilli del produttore sulle unità di controllo.
6. Il Distributore è tenuto a consegnare insieme a ogni prodotto Tarasola venduto un Manuale delle Istruzioni d'Uso che deve essere letto prima di utilizzare il prodotto fornito da Tarasola.
7. Tutte le strutture che costituiscono l'oggetto di contratto non sono destinate a essere utilizzate in caso di nevicata, non hanno proprietà idrorepellenti o altre proprietà speciali, se non diversamente specificato nel Manuale d'uso.
8. In caso di consegna della merce tramite un'azienda esterna (corriere ecc.) la merce, prima della spedizione, viene controllata in dettaglio sia in termini di qualità che di quantità. Viene spedita solo la merce di qualità.
9. Durante il periodo di garanzia, Tarasola è tenuta a porre rimedio gratuitamente ai difetti e ai danni della merce venduta, ovvero a riparare o sostituire quelle parti della merce che si rivelino difettose durante il periodo di garanzia, ovvero solo incomplete o danneggiate, in conseguenza dell'utilizzo di materiali difettosi, di costruzione difettosa, di lavorazione difettosa. In assenza di motivi per accettare il reclamo, Tarasola non si farà carico dei costi di smontaggio e rimontaggio del prodotto o di qualsiasi altro costo direttamente connesso al montaggio, allo smontaggio e alla spedizione della merce.
10. Tarasola si impegna a rimuovere in garanzia tutti i difetti notificati dal Distributore in modo adeguato prima della scadenza del periodo di garanzia, immediatamente, entro e non oltre 60 giorni dalla data della notifica, a meno che le Parti non concordino una data diversa. Si applicano di conseguenza le disposizioni del punto II.17.
11. Il Distributore deve informare Tarasola immediatamente dopo aver scoperto un difetto inviando un modulo di reclamo compilato con appositi allegati via e-mail all'indirizzo export@Tarasola.com. L'uso della merce dopo la scoperta del difetto può comportare il rigetto del reclamo.
12. Una volta accolto il reclamo in conformità alla procedura di cui alla sezione III.1, Tarasola procederà in conformità con il processo di gestione dei reclami che costituisce l'Allegato I alle presenti CGV.
13. Tarasola si impegna ad adottare le misure necessarie per eliminare eventuali difetti dei beni venduti, compreso l'accertamento della causa e la comunicazione in merito inviata al Distributore entro e non oltre 14 giorni dal ricevimento del bene difettoso o dall'accettazione del reclamo da parte del servizio di assistenza (a seconda del tipo e della natura del difetto).
14. L'eliminazione del difetto e la consegna della merce al Distributore dopo la sua eliminazione verranno confermati con un verbale di accettazione post-servizio firmato dalle Parti.
15. Tarasola può incaricare un altro professionista di effettuare le riparazioni in garanzia.

III. Norme di riservatezza. Denominazioni commerciali

1. Tarasola e il Distributore dovranno, durante e dopo la cessazione del contratto firmato tra loro, mantenere riservate tutte le informazioni confidenziali, incluso il segreto aziendale, le condizioni commerciali delle Parti e le regole della loro reciproca collaborazione (**Informazioni Riservate**). La divulgazione di qualsiasi Informazione Riservata senza il consenso di Tarasola, concesso, a pena di nullità, per iscritto, comporterà l'obbligo di pagare a Tarasola una penale contrattuale di € 2.500,00 per ogni violazione. Le restrizioni di cui sopra non si applicano alla divulgazione di Informazioni riservate come richiesto dalla legge applicabile, da una decisione del tribunale oppure da una decisione amministrativa o da un'altra decisione delle autorità competenti.
2. Tarasola si riserva il diritto esclusivo di utilizzare il logo e gli altri segni denominativi o grafici che identificano la sua azienda e i prodotti offerti (inclusa la Tarasola). Al di fuori delle azioni finalizzate direttamente alla corretta esecuzione dell'oggetto del contratto, il Distributore non può utilizzare o riprodurre i segni identificativi di Tarasola e dei prodotti offerti da Tarasola senza stipulare un apposito contratto di licenza o senza il consenso di Tarasola espresso ogni volta per iscritto a pena di nullità. Ogni violazione accertata dei diritti di proprietà industriale o dei diritti d'autore di Tarasola darà diritto a Tarasola di richiedere al Distributore il pagamento di una penale contrattuale di € 2.500,00
3. Il marchio denominativo "Tarasola" è stato registrato dall'Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale con sede ad Alicante come marchio comunitario (MC) ai sensi del regolamento (CE) n. 207/2009 del Consiglio, del 26 febbraio 2009, sul marchio comunitario (versione codificata G.U. UE L 2009 N. 78, pag. 1), nelle classi 6, 11, 19, 20 secondo la classificazione di Nizza (numero di protezione: 013151071), mentre il marchio denominativo e figurativo "Tarasola" è anche registrato presso l'Ufficio brevetti della Repubblica di Polonia (numero di protezione: R.273448).) - pertanto l'uso dei suddetti segni non è consentito senza l'espresso consenso scritto di Tarasola.

IV. Risoluzione del contratto, annullamento dell'ordine

1. Tarasola e il Distributore, durante la validità del contratto che li lega e dopo la sua conclusione, sono tenuti a mantenere la segretezza su tutte le informazioni riservate, comprese le informazioni aziendali, le condizioni commerciali delle Parti e le regole della reciproca collaborazione (**Informazioni riservate**), e il Distributore si impegna inoltre a non copiare o riprodurre in alcun modo le soluzioni tecniche, tecnologiche, costruttive e altre applicate nei prodotti di Tarasola, a qualsiasi scopo. La divulgazione di qualsiasi Informazione riservata senza il consenso scritto di Tarasola, fornito sotto pena di nullità, compreso il divieto di copiare e/o riprodurre qualsiasi soluzione tecnica, tecnologica, costruttiva e altre applicate nei prodotti di Tarasola, comporterà l'obbligo di versare a

Tarasola una penale contrattuale di 2.500,00 € per ogni violazione. Tali limitazioni non si applicano alla divulgazione delle Informazioni riservate conformemente ai requisiti della legge vigente, a una sentenza del tribunale, a una decisione amministrativa o a altre decisioni delle autorità competenti..

2. Tarasola avrà il diritto di annullare l'esecuzione di un ordine effettuato e confermato se:
 - a) i materiali necessari per la sua esecuzione si rivelino non disponibili in un tempo utile per evadere l'ordine in conformità al suo contenuto, a meno che le Parti non concordino una nuova data di realizzazione tenendo conto del tempo necessario per ottenere i materiali di difficile accesso;
 - b) si verifichi un ritardo nel pagamento del prezzo o di una parte di esso dovuto in conformità alle condizioni di pagamento concordate e superiore a 14 giorni.
3. In caso di annullamento dell'ordine da parte di Tarasola per motivi imputabili al Distributore, l'anticipo versato per l'esecuzione dell'ordine potrà essere trattenuto per coprire gli eventuali costi relativi all'inizio dell'esecuzione dello stesso da parte di Tarasola e insorti prima della data di esercizio del diritto di annullamento - sulla base di una stima, redatta dalle Parti, e relativa ai lavori e/o servizi eseguiti e materiali utilizzati. Il Distributore dovrà coprire integralmente i suddetti costi, anche quando questi superino l'importo dell'anticipo versato.

V. Forza maggiore

In caso di circostanze imprevedute, indipendenti dalla volontà di Tarasola, il cui verificarsi sia al di fuori del controllo di Tarasola e che quest'ultima non avrebbe potuto prevenire con la dovuta diligenza, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di guerra, sommosse, proteste, scioperi, stati di emergenza, restrizioni imposte a causa di epidemie o minacce di epidemie, incidenti industriali, incendi, inondazioni, guasti ai macchinari, carenza di materie prime (Forza Maggiore) verificatesi dopo la conclusione del contratto e/o dopo l'inoltro dell'ordine, impedendone l'esecuzione in tutto o in parte, se tali circostanze si protraggono per più di 30 giorni, entro 14 giorni dal verificarsi delle suddette circostanze le Parti intraprendono le trattative volte a rinegoziare i termini del contratto (ordine) o la sua risoluzione. Tarasola è tenuta a comunicare immediatamente al Distributore il verificarsi di circostanze considerate la Forza Maggiore. Il verificarsi di una circostanza di Forza Maggiore non costituisce un motivo di annullamento dell'ordine da parte del Distributore o di richiesta di risarcimento da parte del Distributore.

VI. Disposizioni finali

1. Modifiche e integrazioni alle CGV avranno l'effetto solo per il futuro - riguarderanno solo i contratti stipulati dopo la loro introduzione.
2. I prodotti Tarasola sono soggetti alla norma armonizzata PN EN 13561 intitolata Tende esterne e tende da sole - I requisiti prestazionali, compresa la sicurezza, in conformità alla Comunicazione del Presidente del Comitato Polacco di Normazione del 02 agosto 2023 sull'elenco delle norme armonizzate. La società Tarasola non è tenuta ad avere e/o rilasciare la documentazione, i certificati, calcoli, ecc. non prescritti dalla suddetta norma.
3. Tutte le penali contrattuali indicate nelle presenti CGV possono essere calcolate congiuntamente per vari motivi, a condizione che siano soddisfatti i requisiti per il loro calcolo. Le penali contrattuali saranno calcolate sull'importo netto della retribuzione.
4. Le CGV e i contratti stipulati sulla base di esse sono disciplinati dal diritto polacco.
5. Le questioni non disciplinate nelle CGV o nel contratto sono regolate dalla legge generalmente applicabile, in particolare dal Codice Civile.
6. In caso di qualsiasi controversia tra Tarasola e il Distributore derivante dall'applicazione delle CGV e dall'esecuzione del contratto di collaborazione, il foro competente sarà quello della sede legale di Tarasola

Allegati:

- Schema del processo di gestione dei reclami.

PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Presentazione del reclamo:

1. Il Distributore deve notificare il difetto al produttore Tarasola immediatamente dopo averlo scoperto, inviando un modulo di reclamo compilato (allegato nella scheda di garanzia), insieme agli allegati, all'indirizzo e-mail export@tarasola.com e al supervisore del Centro Assistenza Clienti. L'utilizzo del prodotto dopo la scoperta del difetto può comportare il rigetto del reclamo.
2. Il modulo di reclamo deve contenere:
 - una descrizione del difetto segnalato o del danno al prodotto
 - il numero dell'ordine di produzione
 - la documentazione sotto forma di fotografie o video (in particolare, in caso di danni durante il trasporto occorrerà documentare le condizioni della merce consegnata sul veicolo del vettore, allegando almeno una fotografia con il numero di targa del veicolo)
 - il contatto della persona che ha riscontrato il difetto (la persona che ha installato il prodotto)
 - informazioni sulla data di installazione del prodotto

In caso di mancata comunicazione di informazioni complete, il reclamo non sarà accolto!

Il processo di reclamo:

Il Supervisore del Centro Assistenza Clienti, dopo aver ricevuto il reclamo, è tenuto a:

1. Verificare la conformità del contenuto del reclamo all'ordine a cui si riferisce.
2. Verificare se il reclamo rientri nel periodo di garanzia.
(DOPO LA SCADENZA DEL PERIODO DI GARANZIA, POSSIAMO OFFRIRE COMPONENTI SOSTITUTIVI A PAGAMENTO)
3. Informare il cliente che il reclamo è stato accettato e comunicare il numero del reclamo.
4. Completare la documentazione richiesta per la trasmissione alla Sezione Reclami.
5. Comunicare la decisione al cliente (accettazione o rigetto) in merito al reclamo in questione e, se necessario, stabilire la data e le modalità della sua elaborazione.

In caso di conferma della legittimità del reclamo, le spese di spedizione sono a carico di Tarasola.

Il processo di reclamo è suddiviso in 4 categorie e il tempo necessario per la sua esecuzione dipende dalla categoria a cui è stato qualificato.

Categoria	Modalità
Danni causati durante il trasporto	Verifica il giorno della consegna in base alla documentazione fotografica. 1. Il tempo di esecuzione dipende dalle caratteristiche del prodotto. 2. La decisione viene emessa entro 2 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.
Carenze nella compilazione dell'ordine	Notifica entro 7 giorni dalla consegna: 1. Tempo di elaborazione dipende dalla disponibilità dei componenti del prodotto. 2. La decisione viene emessa entro 2 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.
Difetti dei componenti contenuti nel prodotto (profili/componenti/rivestimento/difetti del vetro)	Verifica il giorno di presentazione del reclamo in base alla documentazione fotografica/video. 1. Tempo di elaborazione dipende dalla disponibilità dei componenti del prodotto. 2. La decisione viene emessa entro 14 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.
Automazione (*ricordiamo il divieto assoluto di interferire con l'automazione - autoriparazione, smontaggio del prodotto, sostituzione di componenti, ecc.)	La decisione viene emessa entro 14 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo. Il reclamo sarà automaticamente respinto se il cliente interferisce con il prodotto del subfornitore (Somfy, Teleco, Linak).

Raccomandazioni:

La ditta Tarasola consiglia di procurarsi dei kit di risposta rapida. Il nostro suggerimento deriva dalla nostra esperienza di installazione e dal desiderio di risparmiarvi stress inutili. Questa soluzione ottimizzerà il tempo dei potenziali reclami. Proponiamo:

1. **KIT DI RIPARAZIONE** composto da:
 - marcatori nei nostri colori RAL standard
 - lucidante per vetro
 - tappi superiori per la costruzione nei nostri colori RAL
 - guarnizioni EPDM
 - set di viti di montaggio
2. **KIT DI RICAMBI** composto da:
 - Automazione Somfy (motori, telecomandi)
 - Automazione Teleco (centraline, telecomandi)
 - Motore (Linak)
 - Set di punti led