

*Gentile Cliente,  
La ringraziamo di aver scelto*

# TOSHIBA

*e*

*La invitiamo a prendere attenta visione  
delle condizioni di garanzia*



**SERVIZIO CLIENTI 02 25 200 850**



## 1. GARANZIA LEGALE

I prodotti Toshiba sono coperti da garanzia di legge in conformità alla Direttiva Europea 1999/44/CE e D.lgs n.24 febbraio 2002.

Per il consumatore ovvero l'acquirente non professionale, la garanzia ha una durata di 24 mesi dalla data riportata nella documentazione fiscale di acquisto del prodotto e la persona responsabile per qualsiasi difetto di conformità è il venditore che gli ha fornito il bene.

In caso di difetto di conformità, come riportato nel Codice del Consumo Art.130 comma 3 il consumatore può chiedere:

1. a sua scelta, al venditore, di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro, regolamentato dal comma 4 dell' Art. 130.
2. una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto qualora si verificano le seguenti condizioni:
  - a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
  - b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo come definito dal comma 5 dell' Art. 130;
  - c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

## 2. GARANZIA CONVENZIONALE TOSHIBA

La garanzia TOSHIBA riguarda esclusivamente i seguenti climatizzatori commercializzati in Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano da Toshiba Italia Multiclima:

Linea Residenziale:	serie RAS
Linea Light Commercial:	serie RAV
Linea ESTIA:	serie HW
Linea Business:	serie MM

La garanzia convenzionale, sia per il consumatore sia l'acquirente professionale, ha durata 24 mesi e consiste nella riparazione e/o sostituzione gratuita - a scelta di Toshiba Italia Multiclima - dei prodotti o dei componenti che presentassero vizi o difetti di fabbricazione.

La garanzia Toshiba Italia Multiclima è applicabile esclusivamente al prodotto commercializzato da Toshiba Italia Multiclima e ai dispositivi che lo compongono, ad eccezione delle parti estetiche, dei telecomandi e di eventuali optional soggetto ad usura. Qualsiasi altro componente non commercializzato da Toshiba Italia Multiclima non rientra nella garanzia riconosciuta da Toshiba Italia Multiclima.

Trascorsi o decaduti i termini di garanzia, sono a carico dell'utente finale tutti i costi relativi ai ricambi e alla manodopera necessari per la riparazione del climatizzatore.

Toshiba Italia Multiclimate affida l'accertamento dei vizi o difetti dei componenti del prodotto ai propri Centri di Assistenza Tecnica autorizzati presenti sul territorio.

La garanzia è valida solo se l'installazione è stata eseguita a regola d'arte e seguendo le indicazioni riportate nei manuali d'installazione Toshiba a corredo del prodotto.

Le etichette dei prodotti e gli adesivi contenenti i numeri di serie degli stessi non devono essere alterati, rimossi o resi illeggibili, pena l'invalidità della garanzia.

### **3. LIMITI ED ESCLUSIONI DELLA GARANZIA CONVENZIONALE**

L'acquirente rinuncia, nei confronti di Toshiba Italia Multiclimate, ogni pretesa di risarcimento per eventuali danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, anche se le cause fossero da attribuire a difetti di costruzione del materiale. È al pari escluso e rinunciato ogni risarcimento per danni a persone e/o cose attribuibili all'errato uso o al mancato utilizzo degli apparecchi.

La garanzia non opererà nei seguenti casi:

- a) Prodotto Toshiba installato al di fuori del territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano
- b) inosservanza delle istruzioni d'uso, manutenzione ed installazione riportate nei manuali Toshiba a corredo del prodotto
- c) mancato rispetto delle leggi e normative vigenti relative all'installazione e manutenzione del prodotto e dell'impianto ad esso collegato
- d) mancata sospensione dell'utilizzo del prodotto a seguito del riscontro del vizio o difetto
- e) malfunzionamenti e/o blocco meccanico di valvole e/o intasamento degli scambiatori di calore e/o avaria dei compressori dovuti a sporcizia o frammenti di ossidi generati dall'esecuzione non in atmosfera di azoto delle saldature e/o quantità non corretta di refrigerante e/o umidità presente nel circuito frigorifero

La garanzia non coprirà i danni arrecati al prodotto dovuti a:

- a) Installazione incompleta, errata o non conforme alle prescrizioni Toshiba
- b) modifiche, manomissioni e riparazioni eseguite da personale non autorizzato da Toshiba Italia Multiclimate
- c) cattiva manutenzione
- d) utilizzo di parti di ricambio non originali
- e) uso improprio, negligenza, trascuratezza e imperizia d'uso
- f) trasporto o movimentazione non contestati al vettore all'atto di consegna
- g) eventi atmosferici (a titolo di esempio: allagamenti, incendi, gelo, trombe d'aria, grandine, fulminazioni e/o sovratensioni dirette o indirette)
- h) usura derivante dal normale utilizzo
- i) utilizzo di detergenti corrosivi o di additivi non adatti per la pulizia degli scambiatori
- j) urti o caduta di corpi estranei
- k) corpi estranei presenti all'interno del prodotto
- l) atti vandalici in genere
- m) alimentazione elettrica istantanea o continuativa al di fuori dei valori di targa

#### **4. RICHIESTA ASSISTENZA TECNICA**

L'utente finale può richiedere l'erogazione del servizio di garanzia convenzionale contattando al numero **02 25 200 850** il Servizio Clienti Toshiba il quale assegna l'intervento al Centro di Assistenza Tecnica Autorizzato più idoneo. Il Servizio Clienti Toshiba rilascia all'utente finale un numero di ticket con il quale è stata identificata la richiesta d'intervento e mediante il quale viene monitorato la risoluzione della problematica denunciata. Il Centro di Assistenza Tecnica è informato immediatamente mediante software dell'incarico appena assegnato.

Il Centro di Assistenza Tecnica incaricato contatterà entro 24 ore dalla chiamata il consumatore per fissare la data dell'intervento tecnico. Durante la chiamata l'utente finale è tenuto a comunicare al Centro di Assistenza Tecnica il numero di ticket comunicatogli dal Servizio Clienti Toshiba.

L'utente finale ha l'obbligo di garantire al Centro di Assistenza Tecnica l'accesso alle parti dell'impianto da visionare in condizioni di sicurezza. Eventuali costi di servizi o beni necessari per l'accesso alle unità, o per il trasporto di parti o componenti dell'impianto nella posizione di installazione in caso di non agevole accesso garantito alle stesse ovvero di accesso non in condizioni di sicurezza si intendono a carico dell'utente finale.

Il consumatore è tenuto ad esibire la ricevuta fiscale o scontrino sul quale è riportata la data di acquisto del climatizzatore da cui decorre il termine della garanzia convenzionale per le linee RAS residenziale e RAV light commercial. Per le linee Estia e VRF il consumatore è tenuto ad esibire il verbale di avviamento del sistema sul quale è riportata la data da cui decorre il termine della garanzia convenzionale. In caso di impossibilità a dimostrare che il prodotto è ancora in garanzia, l'intervento del Centro Assistenza Tecnica sarà a carico esclusivamente dell'utente.

Il Centro di Assistenza Tecnica durante la garanzia convenzionale interviene gratuitamente solo in presenza del numero di ticket e qualora il difetto di conformità sia legato a vizi o difetti di fabbricazione. L'utente finale sostiene il costo di qualsiasi intervento tecnico concordato direttamente con il Centro di Assistenza Tecnica senza aver precedentemente contattato il Servizio Clienti Toshiba.

#### **5. ELENCO DEI CENTRI DI ASSISTENZA TECNICA**

L'elenco dei Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati è presente sul sito di Toshiba Italia Multiclima ([www.toshibaclima.it](http://www.toshibaclima.it)) nella sezione Assistenza Tecnica.

#### **6. RICHIESTA PEZZI DI RICAMBIO / ACCESSORI**

L'utente finale può rivolgersi per l'acquisto degli accessori ed eventualmente dei pezzi di ricambio al Centro di Assistenza Tecnica Autorizzato più vicino, consultando l'elenco presente sul sito Toshiba Italia Multiclima.

#### **7. SERVIZIO CLIENTI TOSHIBA**

Il Servizio Clienti Toshiba è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Il Servizio Clienti Toshiba è contattabile telefonicamente al numero 02 25 200 850 e via email all'indirizzo [servizioclienti@toshiba-hvac.it](mailto:servizioclienti@toshiba-hvac.it).

## 8. DISPONIBILITÀ DELLE PRESENTI CONDIZIONI DI GARANZIA CONVENZIONALE

Le presenti condizioni di Garanzia Convenzionale sono pubblicate sul sito Toshiba Italia Multiclimate, al seguente indirizzo, [www.toshibaclimate.it](http://www.toshibaclimate.it) nella sezione Documentazione e sono dal medesimo scaricabili. Di seguito vengono riassunte le informazioni generali sulle condizioni di garanzia:

### INFORMAZIONI GENERALI SULLE CONDIZIONI DI GARANZIA

1. In conformità alla Direttiva Europea 1999/44/CE e al D.lgs n.24 febbraio 2002 Toshiba Italia Multiclimate – Div. di BEIJER REF ITALY S.r.l. riconosce all'utilizzatore finale la garanzia di 24 mesi sul prodotto Toshiba da essa commercializzato. Tale garanzia consiste nella riparazione e/o sostituzione gratuita dei prodotti o dei componenti che presentassero vizi o difetti di fabbricazione.
2. Toshiba Italia Multiclimate offre un'estensione di garanzia gratuita di ulteriori 24 mesi sul prodotto Toshiba mono-split appartenente alla linea residenziale Super DaiSeiKai 10, Haori, e Shorai Edge acquistato nel corso dell'anno 2024. Tale estensione può essere ottenuta registrando il sistema sul sito internet Toshiba al seguente link <https://www.toshibaclimate.it/landing-garanzia>.
3. Toshiba Italia Multiclimate riconosce inoltre al cliente finale la garanzia di 60 mesi sul solo compressore del prodotto Toshiba della gamma residenziale ed ESTIA acquistato a partire dal 1 gennaio 2024, a patto che il prodotto venga registrato sul sito Toshiba, utilizzando il seguente link <https://www.toshibaclimate.it/landing-garanzia>.  
La garanzia in tal caso copre solamente l'onere del compressore e non il costo della manodopera, del materiale e dell'eventuale gas refrigerante necessario per la sostituzione del compressore stesso e il ripristino del funzionamento del sistema.  
L'elenco dei modelli che godono di tale estensione di garanzia è riportato nel regolamento pubblicato sul sito [www.toshibaclimate.it](http://www.toshibaclimate.it).
4. La garanzia Toshiba Italia Multiclimate è applicabile esclusivamente al prodotto Toshiba e ai dispositivi che lo compongono, ad eccezione delle parti estetiche, dei telecomandi e di eventuali optional. Qualsiasi altro componente dell'impianto che non sono prodotti Toshiba non rientra nella garanzia riconosciuta da Toshiba Italia Multiclimate.
5. La garanzia decorre per il prodotto VRF ed ESTIA dalla data di primo avviamento solo se quest'ultimo ha avuto esito positivo. Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di rendere disponibile il Verbale di Primo Avviamento, Toshiba si riserva il diritto di stabilire la decorrenza della garanzia sulla base delle informazioni disponibili presso i propri archivi.
6. La garanzia non ha in alcun modo validità retroattiva.
7. Trascorsi o decaduti i termini di garanzia, sono a carico dell'utente finale tutti i costi relativi ai ricambi e alla manodopera necessari per la riparazione del climatizzatore.
8. Toshiba Italia Multiclimate affida l'accertamento dei vizi o difetti dei componenti del prodotto ai propri Centri di Assistenza Tecnica autorizzati presenti sul territorio.
9. La garanzia è valida solo se l'installazione è stata eseguita a regola d'arte e seguendo le indicazioni riportate nei manuali d'installazione Toshiba a corredo del prodotto.
10. Le etichette dei prodotti e gli adesivi contenenti i numeri di serie degli stessi non devono essere alterati, rimossi o resi illeggibili, pena l'invalidità della garanzia.
11. La richiesta di intervento da parte dell'utilizzatore finale, durante il periodo di garanzia, deve pervenire a Toshiba Italia Multiclimate attraverso il servizio clienti telefonico 02 252 008 50 il quale assegna l'intervento al Centro di Assistenza Tecnica più idoneo.
12. L'utente finale ha l'obbligo di garantire al Centro di Assistenza Tecnica l'accesso alle parti dell'impianto da visionare in condizioni di sicurezza. Eventuali costi di servizi o beni necessari per l'accesso alle unità, o per il trasporto di parti o componenti dell'impianto nella posizione di installazione in caso di non agevole accesso garantito alle stesse ovvero di accesso non in condizioni di sicurezza si intendono a carico dell'utente finale.
13. L'acquirente rinuncia, nei confronti di Toshiba Italia Multiclimate, ogni pretesa di risarcimento per eventuali danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, anche se le cause fossero da attribuire a difetti di costruzione del materiale. È al pari escluso e rinunciato ogni risarcimento per danni a persone e/o cose attribuibili all'errato uso o al mancato utilizzo degli apparecchi.
14. La garanzia non opererà nei seguenti casi:
  - a) Prodotto Toshiba installato al di fuori del territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino edella Città del Vaticano;
  - b) inosservanza delle istruzioni d'uso, manutenzione ed installazione riportate nei manuali Toshiba a corredo del prodotto
  - c) mancato rispetto delle leggi e normative vigenti relative all'installazione e manutenzione del prodotto e dell'impianto ad esso collegato
  - d) mancata sospensione dell'utilizzo del prodotto a seguito del riscontro del vizio o difetto
  - e) Primo Avviamento effettuato da personale non autorizzato da Toshiba Italia Multiclimate;
  - f) malfunzionamenti e/o blocco meccanico di valvole e/o intasamento degli scambiatori di calore e/o avaria dei compressori dovuti a sporcizia o frammenti di ossidi generati dall'esecuzione non in atmosfera di azoto delle saldature e/o quantità non corretta di refrigerante e/o umidità presente nel circuito frigorifero.
15. La garanzia non coprirà i danni arrecati al prodotto dovuti a:
  - a) Installazione incompleta, errata o non conforme alle prescrizioni Toshiba
  - b) modifiche, manomissioni e riparazioni eseguite da personale non autorizzato da Toshiba Italia Multiclimate
  - c) cattiva manutenzione
  - d) utilizzo di parti di ricambio non originali
  - e) uso improprio, negligenza, trascuratezza e imperizia d'uso
  - f) trasporto o movimentazione non contestati al vettore all'atto di consegna
  - g) eventi atmosferici (a titolo di esempio: allagamenti, incendi, gelo, trombe d'aria, grandine, fulminazioni e/o sovratensioni dirette o indirette)
  - h) usura derivante dal normale utilizzo
  - i) utilizzo di detersivi corrosivi o di additivi non adatti per la pulizia degli scambiatori
  - j) urti o caduta di corpi estranei
  - k) corpi estranei presenti all'interno del prodotto
  - l) atti vandalici in genere
  - m) alimentazione elettrica istantanea o continuativa al di fuori dei valori di targa