



SOCIETA' CERTIFICATA UNI EN ISO 9001:2008 – UNI EN ISO 13485:2012

FARMACARE® s.r.l.

Sede Legale: Via Antonio Gramsci, n. 8/10/12/14

40018 San Pietro in Casale – Bologna - Italia

Tel.: 0039.051.811905 / 051.817162 / 051.811703 - Fax 0039.051.811185

www.farmacare.it - commerciale@farmacare.it

C.F. e P.IVA 04076870379

Cap. Soc.: Euro 10.400 i.v. Iscr. Trib. Di Bo n.58744 – REA 339973

San Pietro in Casale, 22.05.2017

A TUTTI I DEPOSITI NS. CLIENTI

OGGETTO: **Termofori Farmacare** - Attivazione Centri Assistenza Tecnica.

Con la presente abbiamo il piacere di comunicarvi che Farmacare ha concordato con il fabbricante dei prodotti in oggetto, l'attivazione di Centri di Assistenza Tecnica, distribuiti su tutto il territorio nazionale, al fine di fornire un sensibile miglioramento al proprio servizio di assistenza post vendita.

Pertanto, per tutti i prodotti elencati di seguito, l'utilizzatore, in caso di malfunzionamento, potrà telefonare al seguente numero verde **Imetec** per conoscere il Centro Assistenza più vicino al proprio domicilio:



Oppure consultare il seguente link al fine di verificare il Centro Assistenza più vicino

<http://www.tenactagroup.com/it/centri-assistenza.html>

Il Centro provvederà ad esaminare l'apparecchio e, se necessario, ad effettuare i dovuti interventi che saranno gratuiti nel caso in cui l'apparecchio rientri ancora nella garanzia di legge.

Per rivendicare la garanzia di 2 anni dalla data di acquisto, l'utilizzatore dovrà esibire il documento fiscale relativo all'acquisto (scontrino fiscale oppure fattura)

Il servizio è attivo per i seguenti prodotti:

- Ref. 923876736 – Termoforo cervicale Farmacare
- Ref. 923876748 – Termoforo Farmacare
- Ref. 924925530 – Termoforo a sabbia Farmacare
- Ref. 925833978 – Termoforo a mantella

Vi invitiamo pertanto a diffondere tale informativa presso tutti i vostri clienti, quanto più capillarmente possibile, affinché qualsiasi problematica inerente il funzionamento sia gestita secondo la procedura sopra illustrata. Questo permetterà al cliente finale di usufruire di un servizio rapido e competente e di sollevare la Farmacia e il Deposito di riferimento, dall'onere del reso, che spesso viene effettuato pur se l'apparecchio non presenta effettivi guasti.

Abbiamo infatti notato, analizzando i vari prodotti rientrati nel corso del 2016 che la maggior parte degli apparecchi che ci sono stati resi, considerati difettosi dall'utilizzatore, erano in realtà perfettamente funzionanti ma si erano automaticamente spenti o a causa dell'intervento del Timer (che blocca automaticamente il funzionamento del prodotto dopo un certo periodo di tempo a seconda dei modelli) o a causa dell'intervento del dispositivo di sicurezza, brevetto esclusivo del fabbricante, che interviene, non solo nei casi di effettivo malfunzionamento dovuto a difetto di fabbricazione, ma anche nei casi in cui vi sia un utilizzo improprio del prodotto.

Vi ringraziamo per la collaborazione e vi invitiamo a contattarci qualora vi siano aspetti non chiari.

Passarini Samuela
Responsabile Assicurazione Qualità
FARMACARE SRL
samuelapassarini@farmacare.it