

FAQ - Frequently asked questions

Q = Question/Domanda
A = Answer/Risposta

ENGLISH

1) Q: How can I tell if the product that I purchased / that I would like to purchase is fake?

A: Check if the dealer you purchased / would like to purchase the product from is an authorized dealer. To verify that, contact the official distributor - whose contact details are available in the "Where To Buy" section of our websites.

2) Q: I suspect that my product is a fake product, so I would like to ask you to verify that. What information do I have to provide you with / what is the procedure to follow?

A: Send an e-mail to fake@elettromedia.it with the following information:

- a)** photo of the packaging showing the product model name and the serial number;
- b)** name of the seller who sold the product to you / who is offering the product for sale;
- c)** price that you paid for the product/ price the product is sold for;
- d)** photos clearly showing the product details.

With the above listed material we will determine if the product is counterfeit or not and we will let you know.

3) Q: If I purchased a counterfeit product, whom can I contact to get a refund?

A: Counterfeit products are illegal, the person who sold it to you committed a crime. Therefore, you have to contact the person / the dealer who sold the product to you and demand a refund.

4) Q: How to avoid purchasing a fake product?

A: If you are planning to purchase a Hertz product, we recommend that you always contact a specialty store; there, you will find qualified personnel as well as the required technical support to make the right choice. Only if you contact an authorized store, you can be sure that you will purchase a genuine Hertz product. If you can't find any Hertz authorized stores in your area and the only possible solution for you is to purchase on-line, always contact our national exclusive distributor who will provide you with the e-commerce Portals which are authorized to sell our products on-line. To find the contact information of our exclusive distributor responsible for your country, check the map in the "Where To Buy" section of our website.

5) Q: Is a counterfeit product covered by warranty?

A: Usually, although this may change from country to country, the dealer who sells you a product is responsible for warranty on that product. However, since the dealer sold you a counterfeit product, it won't be easy for you to track him/her down.

ITALIANO

1) Q: Come faccio a riconoscere se il prodotto che ho acquistato / vorrei acquistare è contraffatto?

A: Verifica se il rivenditore presso cui hai acquistato / intendi acquistare è un rivenditore autorizzato. Per sapere se un rivenditore è autorizzato, consulta la sezione "Rivenditori" sul nostro sito.

2) Q: Per richiedere una verifica su un presunto prodotto contraffatto al distributore, quali informazioni devo fornire / qual è la procedura da seguire?

A: Invia un'e-mail a fake@elettromedia.it con le seguenti informazioni:

- a)** foto del packaging dove si legge il nome del modello del prodotto e il numero di serie;
- b)** nome del rivenditore che ti ha venduto il prodotto / che lo sta offrendo in vendita;
- c)** prezzo che hai pagato / a cui il prodotto viene offerto;
- d)** foto che mostrino chiaramente i dettagli del prodotto.

Con il materiale qui sopra elencato, potremo determinare se il prodotto è contraffatto o meno e ti informeremo.

3) Q: Se ho acquistato un prodotto contraffatto, chi posso contattare per avere un rimborso?

A: I prodotti contraffatti sono illegali e chi te lo ha venduto ha commesso un reato; pertanto devi contattare la persona / il rivenditore che te lo ha venduto e chiedergli il rimborso.

4) Q: Come posso evitare l'acquisto di un prodotto contraffatto?

A: Se stai pensando di acquistare un prodotto Hertz, rivolgiti ad un centro specializzato. Lì troverai sempre personale qualificato e supporto tecnico, necessari per fare la scelta giusta. Solo in questo modo potrai essere sicuro di avere un prodotto Hertz autentico. Puoi trovare il centro specializzato più vicino a te consultando la pagina "Rivenditori" che trovi nel nostro sito.

5) Q: Un prodotto contraffatto è coperto da garanzia?

A: Normalmente, anche se questo può variare da nazione a nazione, il rivenditore che ti vende il prodotto ha la responsabilità nei tuoi confronti per quanto riguarda la garanzia; ma, poiché ti ha venduto un prodotto contraffatto, non ti sarà facile rintracciarlo.

elettromedia