POLITICA DI RESO E GARANZIA

Documento Commerciale

Azienda: NEW SMOKE S.R.L.
Partita IVA: 03248230124 - Codice Fiscale: 03248230124
Indirizzo: VIA GIUSEPPE VERDI 27/B - 21010 - BESNATE (VA)
PEC: newsmoke_srl@legalmail.it

Versione documento: 31\08\2026

PREMESSA

La presente Politica di Reso e Garanzia disciplina le modalità di assistenza post-vendita offerte da **NEW SMOKE S.R.L.** per gli acquisti effettuati presso i propri punti vendita presenti sul territorio italiano.

Le presenti condizioni sono redatte nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al **Codice del Consumo** e alle disposizioni in materia di garanzia legale di conformità.

Le disposizioni del presente documento non limitano né escludono i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla legge.

---

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente politica si applica esclusivamente ai prodotti acquistati presso i punti vendita fisici di NEW SMOKE S.R.L. situati sul territorio nazionale da clienti che agiscono in qualità di consumatori.

Essa disciplina:

- la Garanzia Legale di Conformità;
- le modalità di presentazione delle richieste di assistenza;
- i criteri di verifica preliminare dei prodotti;
- i casi di esclusione dalla garanzia per assenza di difetto di conformità;
- la gestione dei prodotti non coperti da garanzia.

---

2. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

Tutti i prodotti hardware destinati al consumatore finale sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità della durata di 24 mesi, dalla consegna del bene.

La Garanzia Legale tutela i difetti di conformità esistenti al momento della consegna del prodotto manifestatisi entro il periodo di validità previsto dalla legge.

L'eventuale presenza di garanzie convenzionali del produttore si aggiunge alla Garanzia Legale e non la sostituisce né la limita.

---

3. PRODOTTI NORMALMENTE RIENTRANTI NELLA GARANZIA LEGALE

Rientrano normalmente nell'ambito della Garanzia Legale, ove sussista un difetto di conformità:

- box elettroniche;
- dispositivi con batteria integrata;
- Pod Mod
- Dispositivi elettronici per sigaretta elettronica;
- caricabatterie e altri dispositivi elettronici venduti come prodotto principale.

La copertura riguarda esclusivamente difetti di fabbricazione, anomalie o malfunzionamenti riconducibili al produttore o comunque a un difetto di conformità del bene.

4. PRODOTTI CONSUMABILI, RICAMBI E BENI SOGGETTI A USURA

Taluni prodotti, per loro natura**,**, sono destinati al consumo, alla sostituzione periodica o un fisiologico deterioramento conseguente all'uso.

Rientrano in tale categoria, a titolo esemplificativo:

- resistenze (coil);
- pod di ricambio;
- cartucce;
- atomizzatori usa e getta;
- sigarette elettroniche usa e getta;
- batterie (nei limiti appresso indicati);
- drip tip;
- vetri di ricambio;
- guarnizioni;
- piccoli ricambi;
- liquidi;
- aromi;
- basi neutre;
- altri prodotti analoghi soggetti a consumo o usura.

Per tali prodotti, il normale esaurimento, deterioramento, alterazione o riduzione delle prestazioni dovuti alla natura del bene o al normale utilizzo non costituiscono, di per sé, difetto di conformità.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità per il consumatore di segnalare un'eventuale anomalia o un difetto originario del prodotto, che sarà valutato caso per caso secondo la normativa applicabile.

---

5. PROVA D’ACQUISTO E DOCUMENTAZIONE

Per consentire l’apertura della pratica di assistenza è necessario presentare:

un documento idoneo a comprovare l’acquisto, quale scontrino fiscale, ricevuta o altro documento; equipollente.

Il cliente dovrà inoltre consegnare il prodotto oggetto della segnalazione.

La confezione originale e gli eventuali accessori in dotazione sono raccomandati, in quanto possono agevolare la verifica tecnica e la gestione della pratica.

La mancanza della confezione originale non comporta automaticamente il rigetto della richiesta, salvo che essa renda oggettivamente impossibile identificare il prodotto o verificare il difetto lamentato.

---

6. APERTURA DELLA RICHIESTA

Il cliente può presentarsi presso uno dei punti vendita NEW SMOKE S.R.L. con:

- il prodotto;
- la prova d’acquisto;
- ove disponibile, la confezione originale; e gli accessori rilevanti ai fini della verifica.

Il personale del punto vendita effettuerà una verifica preliminare del prodotto e raccoglierà le informazioni utili sulla problematica segnalata.

L’azienda si riserva un termine indicativo massimo di 3 giorni lavorativi per una prima valutazione interna della richiesta, salvo che siano necessari ulteriori accertamenti tecnici o tempi dipendenti dal produttore, dal centro assistenza o dalla complessità della verifica.

Il predetto termine ha natura organizzativa interna e non limita i diritti del consumatore previsti dalla legge.

---

7. ESITO DELLA VERIFICA E RIMEDI

Qualora venga accertata la presenza di un difetto di conformità coperto dalla Garanzia Legale, NEW SMOKE S.R.L. provvederà, nei limiti e secondo i criteri previsti dalla normativa applicabile, al ripristino della conformità del bene.

A seconda dei casi, il rimedio potrà consistere in:

- I riparazione, ove possibile e appropriata;

sostituzione con:

- lo stesso modello, ove disponibile;
- sostituzione con modello equivalente, previo accordo con il cliente.;
- altra soluzione concordata con il cliente, incluso l'eventuale rilascio di un buono acquisto, ove compatibile con il caso concreto;
- applicazione degli ulteriori rimedi previsti dalla legge nei casi in cui riparazione o sostituzione non siano possibili, eccessivamente onerose o non idonee a ripristinare la conformità del bene.

L'eventuale sostituzione del prodotto non comporta la rinuncia ai diritti già maturati dal consumatore e non incide in senso peggiorativo sulla tutela riconosciuta dalla legge.

---

8. IPOTESI IN CUI IL MALFUNZIONAMENTO PUÒ NON COSTITUIRE DIFETTO DI CONFORMITÀ

La Garanzia Legale non opera quando, all'esito della verifica, il malfunzionamento io il danno risulti causato da fattori non riconducibili a un difetto di conformità originario del bene.

A titolo esemplificativo, possono rientrare in tali ipotesi:

Danni accidentali

- cadute;
- urti;
- schiacciamenti;
- piegature;
- infiltrazioni di liquidi;
- danni provocati dal trasporto successivo all'acquisto.

Danni estetici

- graffi;
- abrasioni;
- crepe;
- ammaccature;
- scolorimenti;
- segni di usura che non incidano sulla funzionalità del prodotto

---

Uso improprio o non conforme

i Prodotti utilizzati:

- in modo difforme dalle istruzioni del produttore;
- con accessori incompatibili;
- con batterie non idonee;
- con caricabatterie non conformi;
- oltre i limiti di utilizzo ragionevolmente previsti.

Installazione o avviamento errato

Malfunzionamenti causati da:

- montaggio scorretto;
- installazione errata delle resistenze;
- uso non corretto delle pod;
- assemblaggio non conforme;
- errato primo avviamento del dispositivo.

Manomissioni o riparazioni non autorizzate

La garanzia può non operare in caso di:

- apertura del dispositivo;
- riparazioni effettuate da personale non autorizzato;
- modifiche elettroniche o meccaniche;
- sostituzione di componenti originali con parti non originali;
- alterazione del numero seriale o delle etichette identificative.

Usura normale

Non costituiscono di per sé difetto di conformità:

- il normale decadimento della capacità della batteria ricaricabile dovuto al fisiologico ciclo di vita del prodotto, purché compatibile con le caratteristiche tecniche del dispositivo;
- la progressiva riduzione dell'autonomia dovuta al normale utilizzo;
- il deterioramento fisiologico delle componenti soggette ada usura;
- il normale invecchiamento dei materiali.

Restano invece valutabili ai fini della garanzia eventuali guasti prematuri, anomalie o malfunzionamenti non compatibili con le caratteristiche tecniche del prodotto o con il suo normale utilizzo.

Mancata manutenzione

La garanzia può non operare quando il prodotto presenti anomalie riconducibili a:

- accumuli di sporco;
- residui di liquido;
- ossidazione;
- corrosione;
- mancata pulizia ordinaria;
- manutenzione non conforme alle indicazioni del produttore.

---

9. CASI IN CUI LA RICHIESTA PUÒ NON ESSERE ACCOLTA

La richiesta di assistenza potrà non essere accolta quando:

- manca una prova idonea dell'acquisto;
- il prodotto non viene consegnato per la verifica;
- il malfunzionamento lamentato risulta causato dall'utilizzatore o da fattori esterni non riconducibili a un difetto di conformità;
- il prodotto è stato modificato o manomesso;
- il problema segnalato consiste esclusivamente in normale usura o consumo del bene;
- il prodotto appartiene alla categoria dei consumabili o ricambi e non presenta alcuna anomalia riconducibile a un difetto originario.

L'assenza della confezione originale non comporta, da sola, l'automatico rigetto della richiesta, salvo i casi in cui ciò renda impossibile la corretta gestione tecnica o identificativa del prodotto.

---

10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Resta ferma la responsabilità di NEW SMOKE S.R.L. nei casi previsti dalla legge.

Fuori da tali casi, l'azienda non risponde di:

- danni indiretti derivanti dal mancato utilizzo del prodotto;
- perdita di dati eventualmente memorizzati nei dispositivi;
- danni causati da utilizzo non conforme;
- danni provocati da prodotti o accessori di terze parti.;
- pregiudizi derivanti da interventi non autorizzati effettuati successivamente all'acquisto.

11. FAQ

Quanto dura la garanzia?

La Garanzia Legale di Conformità sui prodotti hardware destinati al consumatore ha durata di 24 mesi dalla consegna del bene.

Tutti i prodotti hanno la stessa copertura?

No. La tutela del consumatore dipende dalla natura del prodotto e dal tipo di problema riscontrato. I prodotti hardware sono coperti per i difetti di conformità; i prodotti consumabili o soggetti a usura non beneficiano della medesima copertura per il loro normale consumo o deterioramento.

Posso sostituire una resistenza bruciata?

No, se si tratta di normale consumo o usura del componente. Resta salva la valutazione di eventuali anomalie originarie.

I liquidi possono essere sostituiti?

Liquidi, aromi e basi sono normalmente esclusi dalla politica di reso e garanzia sostituzione per ragioni connesse alla natura del prodotto, salvo i casi previsti dalla normativa vigente applicabile.

Ho perso lo scontrino, Posso usufruire della garanzia?

È necessario fornire una prova idonea dell'acquisto. In assenza di tale prova la richiesta potrebbe non poter essere gestita.

Ho buttato la confezione originale, posso richiedere la garanzia?

Sì, la richiesta può comunque essere presentata. La confezione originale è ri raccomandata perché può agevolare la gestione della pratica. In, ma la sua assenza non determina automaticamente il rigetto della richiesta, salvo oggettiva impossibilità di verifica o identificazione del prodotto.

Quanto tempo impiegate per verificare il prodotto?

NEW SMOKE S.R.L. effettua normalmente una prima valutazione interna entro 3 giorni lavorativi, salvo necessità di ulteriori accertamenti tecnici.

Se il prodotto è difettoso cosa succede?

Se viene accertato un difetto di conformità, NEW SMOKE S.R.L. adotterà il rimedio appropriato secondo la legge e il caso concreto, ad esempio riparazione, sostituzione o altra soluzione conforme.

Posso avere il rimborso in denaro?

I rimedi vengono individuati secondo la normativa applicabile e il caso concreto. Ove ne ricorrano i presupposti di legge, potranno trovare applicazione anche i rimedi diversi da riparazione e sostituzione. L'eventuale buono acquisto può essere proposto solo come soluzione concordata con il cliente.

Se il dispositivo cade accidentalmente è coperto?

i danni accidentali noncostituiscono normalmente difetto di conformità, salvo diversa valutazione del caso concreto.

Se la batteria dura meno dopo molti mesi è un difetto?

La progressiva riduzione dell'autonomia può costituire normale usura della batteria. Se però il decadimento è anomalo, prematuro o incompatibile con le caratteristiche tecniche del prodotto, la problematica può essere valutata ai fini della garanzia.

Il dispositivo presenta graffi o segni d'usura. È coperto?

I meri danni estetici o i segni di normale usura che non incidono sulla funzionalità del prodotto non costituiscono normalmente difetto di conformità.

Posso aprire il dispositivo per tentare una riparazione?

È sconsigliato. Le manomissioni o riparazioni non autorizzate possono compromettere la possibilità di verificare il difetto e incidere sull'operatività della garanzia.

12. DISPOSIZIONI FINALI

La presente Politica di Reso e Garanzia costituisce il riferimento operativo adottato da NEW SMOKE S.R.L. per la gestione delle richieste di assistenza post-vendita.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente documento trovano applicazione le disposizioni del Codice Civile e del Codice del Consumo **.**

Qualora una previsione del presente documento risulti incompatibile con norme imperative poste a tutela del consumatore, essa dovrà intendersi automaticamente integrata o sostituita dalla disciplina di legge applicabile.

L'azienda si riserva il diritto di aggiornare il presente documento in caso di modifiche normative o di variazioni delle proprie procedure interne, fermo restando il rispetto dei diritti riconosciuti ai consumatori dalla legislazione vigente.