

CONDIZIONI GENERALI DI RIPARAZIONE APPLICATE IN CONTROL TECHNIQUES S.p.A SUI PRODOTTI IN GARANZIA E FUORI GARANZIA

1) Riferimento

In caso di prodotto difettoso, nuovo od usato che sia, è necessario richiedere anticipatamente un numero di Autorizzazione al Reso Materiale "RMA" accedendo al sito web <http://www.controltechniques.it> nell'area Service/Riparazioni e compilare il form on-line oppure scaricare il Modulo Richiesta RMA, compilarlo ed inviarlo al numero di fax +39 02 57512848. In breve tempo Vi verrà fornito un numero RMA di riferimento per ogni specifica apparecchiatura. Tale numero sarà indispensabile per richiedere qualsiasi informazione inerente al Vostro materiale quale ad esempio lo stato di avanzamento della riparazione.

2) Luogo e modalità di resa

2.1) I materiali che necessitano di riparazione dovranno essere inviati all'indirizzo sotto riportato, in Porto Franco e corredati di regolare documento di trasporto con indicata la causale "In conto riparazione" e il numero di RMA sopradescritto.

Control Techniques S.p.A.
Via Silvio Pellico, 12 20089
Rozzano – Milano

2.2) L'imballo dovrà riportare il numero di RMA con apposita etichetta ben visibile.

2.3) E' responsabilità del cliente imballare in modo appropriato le apparecchiature inviate a C.T. S.p.A. in riparazione al fine di evitare danni nel trasporto. Nel caso si verificasse tale eventualità le spese relative alla riparazione saranno inserite in fattura. Questa procedura sarà applicata sia nel caso di apparecchiature in Garanzia che Fuori Garanzia..

2.4) Si raccomanda di allegare al prodotto tutte le informazioni relative al tipo di malfunzionamento riscontrato, alle sue possibili cause ed ai particolari momenti ambientali o situazioni di macchina utili alla individuazione della anomalia.

2.5) Si raccomanda inoltre di NON spedire insieme alla apparecchiatura gli accessori quali morsettiere, staffe di fissaggio, resistenze di frenatura, riduttori ecc. delle quali la Control Techniques S.p.A. non potrà essere ritenuta responsabile per eventuale smarrimento.

3) Smistamento all'arrivo del prodotto da riparare

All'arrivo del prodotto, corredato di documento di trasporto, viene confermata la registrazione nel Sistema Informatico Aziendale utilizzando il riferimento RMA precedentemente attribuito. Nel caso di ricevimento senza previa attribuzione del numero di RMA il numero stesso viene attribuito al momento.

4) Condizioni di garanzia

4.1) Vengono applicate le condizioni di garanzia descritte nelle nostre Condizioni Generali di Vendita disponibili sul nostro sito internet: <http://www.controltechniques.it> nella home page.

4.2) L'applicabilità della garanzia è basata sulla data di spedizione dell'apparecchiatura determinabile dal numero di serie della stessa ed indicata sul data base della Control Techniques S.p.A. . Qualora il numero di serie sia stato tolto, cancellato o comunque reso illeggibile oppure qualora siano state rimosse, danneggiate le apposite etichette poste a sigillo del coperchio su alcuni modelli, l'apparecchiatura sarà considerate Fuori Garanzia.

4.3) La garanzia, se applicabile, verrà riconosciuta anche se il nome dell'intestatario del d.d.t. è diverso dal nome del cliente al quale il prodotto è stato venduto.

4.4) La garanzia non sarà riconosciuta nel caso che il guasto sia dovuto o riconducibile a cause esterne (vizi od errori di installazione, eventi eccezionali sulla rete di alimentazione, urti ecc.). In tale caso la riparazione sarà sospesa fino al momento in cui il costo della stessa non sarà approvato dal cliente.

4.5) La garanzia applicata sulla riparazione effettuata è di 12 mesi sulle parti riparate o sostituite nel caso di azionamenti o apparecchiature elettroniche Fuori Garanzia e di 6 mesi nel caso di motori Fuori Garanzie e comunque non oltre il termine di scadenza temporale della garanzia primaria (originale) nel caso di apparecchiature in Garanzia.

5) Tempistiche di riparazione / sostituzione del prodotto guasto

5.1) Il tempo medio di gestione completa della riparazione (dal giorno di ricevimento al giorno di spedizione) è indicativamente di 30 giorni solari per i convertitori e di 40 giorni per i motori al netto del tempo che intercorre tra l'invio dell'eventuale preventivo di riparazione e la risposta del Cliente e comunque in funzione della disponibilità delle eventuali parti di ricambio necessarie.

5.2) In caso di urgenza, per prodotti in periodo di garanzia, viene valutata la possibilità di abbreviare i tempi di reso facendo ricorso alla riparazione urgente gratuita oppure alla sostituzione. In caso di sostituzione l'azienda si riserva il diritto di emettere a posteriori una nota di addebito per le spese dovute nel caso in cui, da verifica successiva, si evidenzia la non applicabilità, parziale o totale, della garanzia stessa. L'applicabilità della sostituzione è subordinata alla disponibilità del prodotto a magazzino.

5.3) In caso di urgenza, per prodotti fuori garanzia è possibile fare richiesta di riparazione urgente. Per questo servizio è previsto un sovrapprezzo sul costo della riparazione pari al 25% dello stesso. La riparazione urgente viene eseguita in tre giorni (tempo massimo garantito in presenza dei ricambi necessari) escluso tempi di trasporto. In alternativa alla riparazione si può anche valutare e concordare la possibilità di sostituzione con prodotto revisionato (usato funzionante) che, se disponibile, consente di abbreviare i tempi.

6) Prezzo della riparazione

6.1) Le riparazioni Fuori Garanzia vengono eseguite a consuntivo e, contestualmente alla restituzione del prodotto riparato, viene inviato al cliente un fax di avviso con indicato il lavoro svolto e l'importo che verrà fatturato.

6.2) In alternativa alla riparazione a consuntivo il Cliente ha comunque facoltà di richiedere un preventivo specifico che gli verrà fornito solo dopo analisi del prodotto. La richiesta deve pervenire per iscritto sul d.d.t. di accompagnamento della merce. Qualora il preventivo di spesa non venga approvato, sarà comunque applicato un costo di gestione e di analisi tecnica. Tale importo è fisso e funzione del tipo di prodotto. Il cliente ha facoltà di richiedere l'entità dell'importo agli addetti del nostro Reparto Riparazioni.

6.3) Nel caso in cui non venga riscontrato alcun difetto (NFF o No Fault Found), nonostante le ripetute prove ed eventuale richiesta di maggiori informazioni ai tecnici del cliente, viene applicato l'addebito sotto la voce NFF secondo una tariffa fissa dipendente dal tipo di prodotto. Il cliente ha facoltà di richiedere anche questo costo agli addetti del nostro Reparto Riparazioni.

7) Reso riparato

7.1) Control Techniques S.p.A. effettua la restituzione di tutti i materiali riparati mediante il proprio corriere e senza alcun costo a carico del cliente (spedizione in Porto Franco) se non diversamente indicato nel Sistema Informatico Aziendale.

7.2) Il tempo di trasporto del reso dipende dal luogo di destino (da 1 a 3 giorni lavorativi). Nel caso sia richiesto un servizio od un corriere differente sarà necessario fornirci i dati dello stesso; in questo caso il costo del trasporto è a carico del cliente (spedizione in porto assegnato).

8) Osservanza della legislazione in vigore

L'esecuzione delle riparazioni è soggetta a tutte le leggi, i regolamenti, i controlli, le disposizioni, i requisiti, e le sanzioni applicabili in materia di Import-export, incluse quelle vigenti negli Stati Uniti d'America. Tuttavia, tali leggi e regolamenti sono passibili di variazione durante il corso del tempo, incluso il periodo in cui viene eseguita la riparazione. Qualora la Control Techniques S.p.A. non riceva le autorizzazioni, approvazioni o licenze necessarie, anche a causa dell'inerzia delle pubbliche autorità, o per il diniego o la revoca di approvazioni, licenze od autorizzazioni, oppure in caso si sia verificata una variazione nelle leggi, regolamenti, ordini o requisiti applicabili che renda impossibile alla Control Techniques S.p.A. l'esecuzione di qualsiasi ordine o che potrebbe, ad insindacabile giudizio della Società, esporla a responsabilità nei confronti di tali leggi, regolamenti, ordini o requisiti in caso eseguisse l'ordine, la Control Techniques S.p.A. sarà liberata da tutte le proprie obbligazioni derivanti dal presente ordine/contratto senza incorrere in alcuna penale.

Per ulteriori domande o richieste Vi chiediamo cortesemente di inviare una e-mail al seguente indirizzo: service&repair.it@emerson.com oppure contattare il personale addetto al numero di telefono +39 02 575751 e selezionare l'opzione 4 Riparazioni.