

AirComp | Politica di Supporto e processo di Assistenza Post vendita

La divisione AirComp di Stampotecnica srl produce e commercializza componenti pneumatici realizzati secondo i migliori standard qualitativi di mercato.

Il nostro obiettivo è quello di assicurare ai clienti la piena funzionalità ed efficienza operativa dei nostri prodotti nel tempo. Per questo motivo abbiamo creato **AirComp AfterSales Service** che eroga servizi di assistenza post vendita sia durante il periodo di Garanzia che oltre.

Per agevolare la richiesta di assistenza, abbiamo previsto il seguente processo operativo:

1. Il Cliente potrà richiedere assistenza ad AirComp inviando una e-mail all'indirizzo: aftersales@aircomp.it indicando:
 - Ragione sociale richiedente
 - Contatto di riferimento
 - Codice prodotto
 - Numero di pezzi
 - Motivo del reso
 - Eventuale Fotografia del prodotto
 - Ragione sociale Cliente finale
 - Settore di applicazione
2. AirComp, a fronte della richiesta di assistenza, assegnerà un numero di ticket di supporto che servirà a tracciare tutte le operazioni svolte nell'ambito dell'intervento di assistenza ed invierà al cliente una mail di conferma di apertura ticket.
3. Alla ricezione della conferma di apertura Ticket, Il cliente riceverà via mail istruzioni sulle modalità di gestione della segnalazione. In caso di reso potrà quindi inviare il prodotto in riparazione citando il numero di Ticket assegnato nella bolla di consegna. Il costo del trasporto, da e verso AirComp, sarà sempre a carico del Cliente.
4. Il prodotto inviato per la riparazione, verrà preso in carico dal centro di assistenza **AirComp AfterSales Service** per una prima analisi, ed entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricezione sarà inviata al cliente una mail con le attività previste e i tempi di riparazione.
Per i **prodotti coperti da Garanzia**, l'addebito del costo di riparazione, verrà applicato solo se il difetto è causato da normale usura di esercizio e non imputabile a difetti o vizi di fabbricazione del prodotto.
5. Nei tempi di riparazione indicati, **AirComp AfterSales Service** effettuerà la sostituzione delle parti con l'impiego dei ricambi presenti sul listino in vigore. Al termine della riparazione verrà eseguito il Collaudo di verifica.
6. Nei casi non coperti da garanzia, in cui il/i componenti necessari per la riparazione non siano presenti nel listino ricambi in quanto prevalenti rispetto all'assieme del prodotto (Es.: il corpo di una valvola o di un regolatore di pressione), il prodotto verrà completamente sostituito e addebitato al prezzo di vendita in corso.

7. **Addebito costi per prodotti Fuori Garanzia** (oltre 12 mesi dalla data di spedizione del prodotto).

Per ogni prodotto riparato verranno inoltre addebitati:

- Costo del ricambio
- Tempo di riparazione al costo orario di € 24,00 (per ogni pezzo verrà addebitato un valore minimo di 15 minuti per pezzo del valore di 6,00€.)
- I Costi del trasporto da e verso Aircomp, saranno sempre a carico del Cliente.

Salvo diversa indicazione da parte vostra, la merce una volta ripristinata vi verrà restituita senza ulteriori comunicazioni.

REQUISITI:

- **I prodotti dovranno essere restituiti privi di parti esterne assemblate (Es.: raccordi) e in condizioni di pulizia accettabili. In mancanza di tali requisiti i pezzi verranno restituiti senza riparazione.**

Per ogni ulteriore informazione contattare il servizio **AirComp AfterSales Service** al numero di telefono 0522 641840 selezione 6 o inviando un'e-mail a aftersales@aircomp.it.

Marilena Santini

After Sales Service

Via Martiri di Cervarolo, 6/CD - 42015
Correggio (RE) - Italy
tel +39 0522 641840 - fax +39 0522 694312
www.aircomp.it aftersales@aircomp.it
CERTIFIED COMPANY ISO 9001:2015