

A TUTTI I CLIENTI

Ns.Rif./Our ref. IP/ms

Correggio, 17.10.2012

C.A. RESPONSABILE ACQUISTI

OGGETTO: Modalità che regolamentano il servizio di Assistenza Post vendita.

AirComp garantisce ai propri clienti un adeguato servizio di assistenza post vendita su tutti i prodotti venduti, indipendentemente che tali prodotti siano coperti o meno da garanzia. Per assistenza si intende la riparazione della merce difettosa, attraverso il ripristino delle funzionalità originali del prodotto, con eccezione delle parti soggette ad usura ma ancora funzionanti.

La gestione delle riparazioni dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

1) MERCE COPERTA DA GARANZIA.

- Analisi del prodotto con verifica della non conformità.
- Sostituzione delle parti difettose con l'impiego dei ricambi presenti sul listino.
- Collaudo di verifica.
- Addebito del costo del ricambio, solo qualora il difetto non sia stato causato da AirComp.
- Nessun addebito di tempo per il ripristino.

2) MERCE NON COPERTA DA GARANZIA.

- Analisi del prodotto con verifica della non conformità.
- Sostituzione delle parti difettose con l'impiego dei ricambi presenti sul listino.
- Collaudo di verifica.
- Addebito del costo del ricambio.
- Addebito del tempo di ripristino valutato in 15 minuti per pezzo.

La copertura della garanzia è di 12 mesi a partire dalla data di produzione riportata sull'etichetta del prodotto.

Il costo orario della riparazione è di € 21,00, eventuali variazioni sul costo verranno comunicate per iscritto.

I tempi di evasione verranno indicati nella conferma d'ordine che vi verrà inviata via mail o fax. Salvo diversa indicazione da parte vostra, la merce una volta ripristinata vi verrà restituita senza ulteriori comunicazioni.

Il costo del trasporto, da e verso AirComp, è sempre a carico del Cliente come riportato sulle nostre condizioni di vendita consultabili sul sito www.aircomp.it.

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.

Nel caso in cui il/i componenti difettosi non siano presenti nel listino ricambi in quanto prevalenti rispetto all'insieme 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.

Per una valutazione economica preventiva, suggeriamo di considerare un costo del tempo di ripristino di € 5,25 cad. per ogni prodotto fuori garanzia. A tale costo dovrà essere sommato il prezzo del relativo ricambio reperibile normalmente sui nostri listini di vendita.

Con decorrenza immediata, le modalità di intervento e di costo sopra menzionate si applicheranno a tutti i clienti, fatto salvo accordi particolari di fornitura in essere.

Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti e con l'occasione porgiamo distinti saluti.

Marilena Santini
Customer service