



ITALTECNICA SRL

Viale Europa n. 31 35020 Tribano Padova Italy
Tel. 049/9585388 Fax 049/5342439 P.IVA 01028630281
E-mail: italtecnica@italtecnica.com
Web: www.italtecnica.com

INFORMATIVA SULLA GARANZIA E GESTIONE RECLAMI

Italtecnica S.r.l. garantisce che i prodotti forniti corrispondono per qualità e tipo a quanto stabilito nella trattativa commerciale e che sono esenti da vizi che potrebbero renderli inadatti all'uso a cui sono espressamente destinati.

Salvo diversi accordi scritti, la garanzia ha una durata di 36 mesi dalla data di produzione presente su ogni dispositivo.

La suddetta garanzia è operativa a condizione che i prodotti siano stati correttamente immagazzinati e impiegati in conformità alle istruzioni contenute sia nell'articolo corrispondente, sia nel catalogo generale e/o alle schede tecniche fornite da Italtecnica S.r.l.

La garanzia decade qualora siano state effettuate riparazioni, modifiche o alterazioni senza la preventiva autorizzazione scritta di Italtecnica S.r.l. oppure se vengano riscontrati difetti causati da agenti chimici od elettrici esterni o da errori in fase di installazione. Affinché il diritto di garanzia non decada, l'Acquirente è tenuto a effettuare tutti i ragionevoli controlli richiesti da Italtecnica.

In particolare, qualora vi sia la presenza di una anomalia, la buona prassi da tenere prima di disinstallare il prodotto, è quella di invitare la clientela a contattare l'ufficio assistenza al centralino di Italtecnica e di fornire tutte le informazioni necessarie nell'intento di risolvere la problematica prima della rimozione del dispositivo dall'installazione.

Alcune guide apposite e video tutorial di risoluzione dei problemi sono presenti sia sul sito web di Italtecnica www.italtecnica.com, e nella pagina di YouTube dell'azienda https://www.youtube.com/channel/UC2F_qNZ3DYbgAMW5T3LnMTA

Il servizio assistenza clienti è operativo negli usali orari di ufficio 8.00-17.30 tramite il nostro centralino al numero 049 9585388.

Qualora si volesse inoltrare una richiesta scritta di assistenza negli orari differenti da quelli di ufficio, i canali sempre operativi utilizzabili sono le seguenti mail: italtecnica@italtecnica.com o omar@italtecnica.com

Infine, qualora si volesse inoltrare una richiesta di reclamo si possono utilizzare gli stessi indirizzi o contattare i responsabili commerciali di riferimento.

Per ogni reso di cui Italtecnica si farà carico, verrà creata una specifica scheda di analisi in cui vi sarà sia un report delle attività eseguite, sia delle problematiche riscontrate e sia delle soluzioni tecniche e commerciali proposte. Queste attività sono necessarie al sistema interno della gestione della qualità per monitorare l'evoluzione delle situazioni critiche dei propri articoli, creare una storicità delle

problematiche, analizzare con statistiche il numero e la percentuale dei pezzi difettosi, e implementare un sistema di azione correttive e di miglioramento per il sistema di gestione della qualità stesso.

In caso di non conformità riscontrata si prega di prendere visione delle procedure seguenti:

PRESSOSTATI:

Italtecnica autorizza la sostituzione degli articoli che rientrano nel periodo di garanzia di 36 mesi. La data di produzione viene riportata tramite una laserografia o una tampografia sulla morsettiera dei contatti situata sotto il coperchio.
(es. Y23/M06)

Qualora Italtecnica ritenesse opportuno visionare l'articolo, il rientro del pezzo difettoso in garanzia sarà eseguito a spese di Italtecnica stessa, salvo diversi accordi.

Di prassi la compensazione della merce avverrà contestualmente con l'invio di ordini del cliente, salvo diversi accordi commerciali in essere.

La garanzia decade nel caso in cui l'apparecchio venga manomesso, smontato o danneggiato per cause imputabili ad un uso non corretto e/o ad una installazione impropria, venga impiegato per usi per i quali non sia stato destinato, venga installato in condizioni ambientali non idonee oppure collegato ad un impianto elettrico non conforme alle normative vigenti.

FLUSSOSTATI - PRESSOFLUSSOSTATI:

Italtecnica autorizza la sostituzione degli articoli che rientrino nel periodo di garanzia di 36 mesi. La data di produzione viene riportata tramite una laserografia o una tampografia sulla copri-scheda situata sotto il coperchio.
(es. Y23/M06 o data DD/MM/YYYY)

Qualora Italtecnica ritenesse opportuno visionare l'articolo, il rientro del pezzo difettoso in garanzia sarà eseguito a spese di Italtecnica stessa, salvo diversi accordi.

Di prassi la compensazione della merce avverrà contestualmente con l'invio di ordini del cliente, salvo diversi accordi commerciali in essere.

La garanzia decade nel caso in cui l'apparecchio venga manomesso, smontato o danneggiato per cause imputabili ad un uso non corretto e/o ad una installazione impropria, venga impiegato per usi per i quali non sia stato destinato, venga installato in condizioni ambientali non idonee oppure collegato ad un impianto elettrico non conforme alle normative vigenti.

BRIO TOP – SIRIO - NETTUNO:

La gestione del reclamo si differenzia a seconda se l'articolo sia o meno in garanzia. La data di produzione viene riportata tramite una laserografia sul corpo esterno dell'articolo o con una etichetta dati indicante il Serial Number specifico dell'articolo con l'anno di produzione (es. S/N 24/0001)

Qualora gli articoli rientrino nel periodo di garanzia di 36 mesi, il rientro del pezzo difettoso sarà eseguito a spese di Italtecnica, salvo diversi accordi. Sulla base dei test effettuati verranno comunicati sia lo stato di garanzia e sia le soluzioni proposte per la risoluzione del reclamo tramite apposito report inviato da Italtecnica.

La garanzia decade nel caso in cui l'apparecchio venga manomesso, smontato o danneggiato per cause imputabili ad un uso non corretto e/o ad una installazione impropria, venga impiegato per usi per i quali non sia stato destinato, venga installato in condizioni ambientali non idonee oppure collegato ad un impianto elettrico non conforme alle normative vigenti.

Qualora gli articoli, invece, non rientrino nel periodo di garanzia di 36 mesi, il rientro del pezzo difettoso sarà eseguito a spese dell'acquirente, salvo diversi accordi. Sulla base dei test effettuati verrà comunicata la soluzione proposta per la risoluzione del reclamo, inviata tramite apposito report da Italtecnica.

APPENDICE :

Gli articoli vanno restituiti integralmente, con tutto il corredo corrispondente a quello acquistato, possibilmente integro delle sue parti (cavi, connessioni idrauliche di plastica, ecc.) ma sempre senza accessori non di competenza di Italtecnica (pompa, filtri, ecc.)

In caso di restituzione di articoli senza autorizzazione, Italtecnica invita quantomeno a verificare prima se i dispositivi rientrano nel periodo di garanzia e di contattare quanto prima l'azienda per fornire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami.

In caso di prodotti fuori garanzia Italtecnica offre la disponibilità di rientro per controllo e verifica del funzionamento senza la richiesta di nessuna tariffa aggiuntiva. Completata la fase di testing, verrà formulata una scheda di report nella quale sarà incluso in dettaglio quanto analizzato e la risoluzione proposta per la chiusura del reclamo, comprensiva di eventuali costi di riparazione.

Italtecnica fornisce la possibilità anche ai non clienti e ai privati di inviare articoli difettosi per controllo, previo un costo di gestione della pratica.

Per qualsiasi informazione sullo stato del reso si prega di contattare direttamente il responsabile post-vendita all'indirizzo omar@italtecnica.com o di inviare una segnalazione all'indirizzo generale italtecnica@italtecnica.com

Grazie mille.

In fede, 16/04/2024,

ITALTECNICA SRL
Tribano (PD)