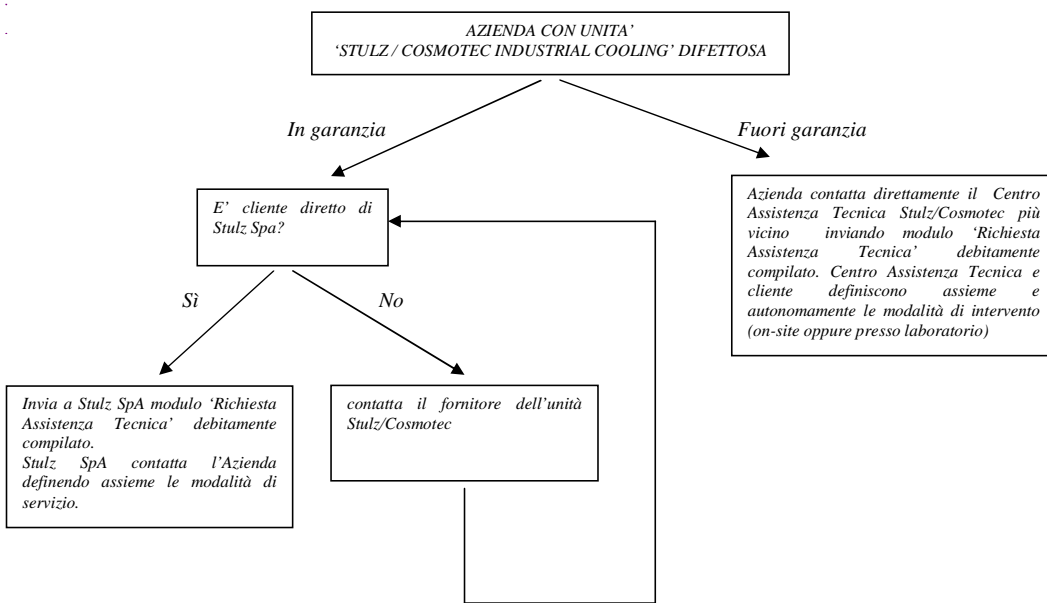


**NORME GENERALI SERVIZIO ASSISTENZA POST VENDITA**

*1) Servizio di assistenza tecnica su unità Stulz / Cosmotec – diagramma di flusso.*



**NOTE:**

- Le richieste di assistenza tecnica su prodotti in garanzia devono pervenire a Stulz S.p.A. esclusivamente dai clienti diretti attraverso la compilazione del modulo 'Richiesta assistenza tecnica'.
- Il Richiedente del servizio di assistenza tecnica accetta di accollarsi l'onere dei costi di intervento / riparazione nel caso in cui l'unità, seppure in garanzia, non presenti anomalie oppure il difetto non sia imputabile alla qualità del prodotto stesso.

## *2) Condizioni generali di garanzia sui prodotti Stulz / Cosmotec Industrial Cooling.*

La Stulz S.p.A. garantisce che il prodotto è esente da difetti di qualità.  
I prodotti non sono beni di consumo e sono destinati esclusivamente all'uso nel settore industriale e professionale.

Periodo di Garanzia: 18 mesi dalla data di spedizione da Stulz S.p.A. per tutti i componenti dell'unità.

In ogni caso la presa in esame della problematica segnalata è vincolata alla fornitura di tutte le informazioni tecniche richiesta dal Service, anche attraverso apposita modulistica, alla quale allegare documentazione fotografica del problema. In particolare per i componenti guasti, quando rilevabile, devono essere segnalati modello e numero di serie/numero di lotto indicati dal costruttore del dispositivo in questione.

### Condizioni di validità della Garanzia

- 1) Circuiti che non richiedano potenze di raffreddamento superiori alla potenza indicata sulla targa
- 2) Rispetto integrale delle norme, delle raccomandazioni e delle indicazioni presenti nel manuale d'uso e manutenzione
- 3) Dimostrazione da parte del cliente in forma documentale del regolare svolgimento della manutenzione preventiva eseguita da personale adeguatamente istruito

### Condizioni di non validità della Garanzia

- 1) Alterazione o modifica della struttura o dei circuiti dell'unità
- 2) Introduzione nel circuito frigorifero di gas diversi, per quantità o qualità, da quello indicato in targa
- 3) Funzionamento dell'unità in ambienti con atmosfera acida o corrosiva
- 4) Applicazione dei prodotti in presenza di vibrazioni, movimenti e temperature fuori dal valore di targa
- 5) Irregolarità nei pagamenti di precedenti forniture

La garanzia inoltre decadrà anche in applicazioni in cui non sia garantita e dimostrata la quantità/portata dei fluidi sia per la parte condensante che per la parte evaporante.

In presenza di corrosioni o erosioni il cliente dovrà provare la purezza dei fluidi, aria o acqua, utilizzati dal sistema di raffreddamento. L'acqua d'impianto o di condensazione è considerata pura se rispetta i parametri da Noi indicati nel manuale d'uso e manutenzione.

Per i prodotti destinati ad uso speciale, ossia con uso diverso dall'applicazione standard, per le quali non esiste un'esperienza risultante da applicazioni specifiche, come quelle richieste dal cliente e per le quali il cliente stesso non abbia pagato lo studio, lo sviluppo ed i test, le indicazioni fornite dal produttore relativamente all'uso ed alle caratteristiche del prodotto, hanno carattere meramente consultivo e non vincolante per lo stesso.

Per i prodotti con codice speciale, non presenti nel catalogo commerciale, i componenti di ricambio devono essere acquistati unitamente al prodotto in quanto il produttore non garantisce una pronta reperibilità in caso di necessità.

### Condizioni di Garanzia

Nel periodo di garanzia, i componenti e/o le macchine sono forniti in "Garanzia salvo verifica" ad eccezione dei materiali di consumo (ad esempio: tenute meccaniche delle pompe idrauliche, cinghie di trasmissione, filtri, etc) per i quali Stulz S.p.A. non riconosce alcuna garanzia.

- Per ogni parte risultata difettosa, nel periodo di garanzia, la Stulz S.p.A. provvederà, a proprio insindacabile giudizio, alla riparazione o sostituzione, nei propri stabilimenti o in aziende dalla stessa autorizzate. Qualora la garanzia sia riconosciuta, Stulz S.p.A. si accolla esclusivamente i costi dei componenti

difettosi, di manodopera per effettuare la riparazione e le spese di trasporto di reso a cliente delle unità o dei componenti riparati/sostituiti.

- Qualora il Cliente richieda espressamente interventi presso la propria sede, Stulz S.p.A. non si farà carico dei costi di trasferta del personale che saranno fatturati secondo le tariffe Stulz S.p.A. in vigore all'atto della richiesta e consultabili alla pagina 'Assistenza Tecnica' sul sito [www.stulz.it](http://www.stulz.it).
- Qualora si concordi con Stulz S.p.A. l'invio del componente di ricambio per sostituzione a carico del cliente, Stulz S.p.A. provvederà ad emettere ordine di vendita franco destino. Il componente dichiarato difettoso dovrà essere reso a Stulz S.p.A., entro 40gg dal ricevimento del ricambio con trasporto a carico del cliente. Nel caso in cui, dall'analisi del reso, non risultino responsabilità del cliente nell'insorgere del guasto, Stulz S.p.A. procederà all'accredito del ricambio precedentemente fatturato. Nel caso in cui il componente non risulti guasto, esso sarà trattenuto in modo definitivo da Stulz S.p.A. e sarà accreditato con detrazione pari al 10% del valore o con minimo esborso di 25 €.

Nel caso in cui, a seguito d'analisi effettuata da Stulz S.p.A. o da soggetto da lei delegato, risulti responsabilità del cliente nell'insorgere del guasto, tutti i costi sostenuti, compresi eventuali addebiti dei fornitori per verifiche e riparazione componenti e relative spese di spedizione, saranno fatturati al Cliente stesso.

Stulz S.p.A. non si farà carico di tutte le spese che sorgessero quali ad esempio rimozione, installazione e movimentazione di unità, costi di spedizione di materiale a Stulz S.p.A. Tutte le spese non coperte da Stulz S.p.A., ma da essa sostenute, saranno addebitate al Cliente.

Stulz S.p.A. fornisce un periodo di garanzia pari a mesi sei relativamente ai componenti sostituiti ed alle attività effettuate durante le riparazioni.

Ai fini dei termini di garanzia, i prodotti riparati o sostituiti, non modificano i tempi d'inizio e di cessazione della garanzia stessa.

Stulz S.p.A. applica le suddette condizioni anche per unità che si guastano all'avviamento.

### *3) Reso di prodotti Stulz / Cosmotec a Stulz S.p.A.*

L'invio di resi a Stulz S.p.A. deve essere preventivamente autorizzato attraverso l'attribuzione di un codice d'autorizzazione al reso, da apportare sul documento di trasporto.

Il codice di autorizzazione al reso va richiesto a Stulz S.p.A., esclusivamente dai clienti diretti, attraverso la dettagliata compilazione del 'Modulo richiesta reso'.

Si ricorda che:

- Sul modulo di richiesta reso va dichiarato che l'unità / componente oggetto della richiesta è ESENTE / NON ESENTE da contaminazioni / presenza di sostanze nocive elencate nel Regolamento CE nr. 1907/2006 (R.E.A.Ch.) e successive modificazioni. Nel caso di NON ESENTE il Richiedente, assieme al modulo, deve inviare a Stulz SpA le schede di sicurezza dei prodotti contaminanti consapevoli che Stulz SpA, in considerazione della certificazione ambientale UNI EN 14001 e per preservare la salute dei lavoratori, si riserva la decisione di non procedere con l'autorizzazione al reso dell'unità, salvo avvenuta bonifica da parte del Richiedente.
- Le spese di trasporto per rientro merce sono a carico del cliente. Stulz S.p.A. non ritirerà materiale reso con costi di trasporto a proprio carico.
- I materiali devono essere resi attraverso documento di trasporto sul quale sia citato il codice di autorizzazione al reso. Nel caso si utilizzino corrieri che effettuano ritiri attraverso bollettini di consegna, si richiede di inserire il documento di trasporto nell'imballo oppure di applicarlo sullo stesso.

- Il magazzino ricevimento merci non accetterà materiale privo di codice d'autorizzazione al reso citato su documento di trasporto oppure in modo evidente sul collo.
- I resi per accreditato a fronte di errato ordine o mancata vendita da parte del cliente sono soggetti a detrazione economica a copertura delle spese di controllo, sistemazione e amministrative sostenute da Stulz S.p.A., che possono variare a seconda delle condizioni in cui versa la merce resa. L'importo minimo di detrazione è pari al 50% del valore del bene nel caso si tratti di prodotti standard. Non si accettano resi per prodotti speciali.
- Stulz S.p.A. addebiterà a cliente Euro 50 quali costi di verifica di unità rese per riparazione fuori garanzia nel caso di rifiuto del preventivo di riparazione. Su richiesta del cliente Stulz S.p.A. provvederà alla rottamazione del reso non riparato addebitando l'importo di Euro 25. A fronte di tale richiesta Stulz S.p.A. invierà un modulo di autorizzazione alla rottamazione che il cliente dovrà compilare e rendere controfirmato.

#### *4) Richiesta ricambi per unità Stulz / Cosmotec.*

Stulz S.p.A. effettua la vendita dei ricambi esclusivamente ai propri clienti diretti, Distributori e Centri Assistenza Autorizzati applicando le condizioni di vendita concordate. Le spese di spedizione dei ricambi sono a carico del richiedente.

Il richiedente delle parti di ricambio deve fornire modello, numero di serie e data di produzione dell'unità difettosa e breve descrizione dei componenti richiesti.

Il committente (e/o acquirente e/o Cliente) dichiara di aver preso visione delle condizioni generali di fornitura applicate da Stulz S.p.A. nonché, in particolare, di aver letto attentamente le Condizioni Generali di Garanzia del Prodotto delle quali ha ben compreso la procedura di Richiesta Assistenza Tecnica, accettandone i relativi termini.

A tal riguardo, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ., sono oggetto di specifica approvazione le seguenti clausole e condizioni:

- 1) Durata del periodo di garanzia;
- 2) Inoperatività della garanzia in caso di situazione di irregolarità nei pagamenti dovuti a Stulz S.p.A.;
- 3) Esclusione dalla garanzia dei prodotti di consumo (es. tenute meccaniche delle pompe, cinghie, filtri) ;
- 4) Durata della garanzia per i componenti sostituiti;
- 5) Spese di trasporto per reso di prodotti;

Data: \_\_\_\_\_

Il committente (e/o acquirente e/o Cliente)

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_