

Lowara S.r.l. Unipersonale
Via Dottor Vittorio Lombardi, 14
36075 Montecchio Maggiore
Vicenza, Italy
tel. (+39) 0444 707111
fax (+39) 0444 492166
lowara.mkt@xyleminc.com
<http://www.lowara.com>

SERVIZIO ASSISTENZA

Validità: 01/01/2012 – 31/12/2012

Indice

- ◆ Garanzia
- ◆ Riparazioni presso Centri Assistenza Lowara (CAL)
- ◆ Interventi tecnici in loco
- ◆ Contratti di manutenzione
- ◆ Contatti

Garanzia

Condizioni di validità e durata

Prodotti fino a 1,5 kw (uso residenziale)

I prodotti ad uso residenziale sono garantiti contro i difetti di conformità che si manifestino entro 24 mesi dall'acquisto. La data dovrà essere comprovata attraverso un documento di consegna o attraverso la nostra fattura di vendita. In mancanza di tale documentazione, i 24 mesi si riferiscono alla data di produzione.

Lowara, inoltre, è disposta a tenere indenne, il nostro cliente nei confronti delle richieste di garanzia per difetti di conformità dei propri clienti per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, a condizione che la data di produzione non sia superiore a 36 mesi. Anche in questo caso le date devono essere comprovate da idonea documentazione.

Prodotti oltre 1,5 kw

I prodotti sono garantiti contro i difetti di conformità che si manifestino entro 12 mesi dalla consegna. La data dovrà essere comprovata attraverso un documento di consegna o attraverso la nostra fattura di vendita. In mancanza di tale documentazione, i 12 mesi si riferiscono alla data di produzione.

Lowara, inoltre, è disposta a tenere indenne, il nostro cliente nei confronti delle richieste di garanzia per difetti di conformità dei propri clienti per un periodo di 12 mesi dall'acquisto, a condizione che la data di produzione non sia superiore a 36 mesi. Anche in questo caso le date devono essere comprovate da idonea documentazione.

Per garanzia si intende la sostituzione totale o di alcune parti, o la riparazione gratuita del prodotto, che presentino difetti di conformità accertati e riscontrati dai centri di assistenza tecnica autorizzati da Lowara (CAL) o dal personale del servizio assistenza, i quali sono tenuti anche a verificare la documentazione comprovante l'acquisto nei termini corretti per l'utilizzo della garanzia, ed il nominativo del rivenditore.

Il produttore (Lowara s.r.l.) qualora il bene non sia più fornibile si riserva la facoltà di sostituire il prodotto difettoso con un'altro avente le medesime prestazioni.

La sostituzione del prodotto, o di eventuali componenti, lascia impregiudicate le condizioni ed i termini di scadenza acquisiti al momento dell'originario acquisto.

L'acquirente decade dai diritti di cui alla garanzia ove non denunci il difetto di Conformità entro 1 mese dalla scoperta dello stesso.

Clausole di esclusione:

Affinché la garanzia abbia piena validità nel corso del periodo indicato nelle condizioni di garanzia è necessario che:

- il prodotto sia utilizzato per scopi domestici e non nell'ambito di attività industriali o commerciali (valido solo per prodotti fino a 1,5 Kw – uso residenziale);
- tutte le operazioni di installazione, collegamento del prodotto alle reti energetiche (elettriche, idriche), utilizzo e manutenzione siano effettuate seguendo scrupolosamente le indicazioni riportate nel libretto di istruzioni o documentazione fornita con il prodotto stesso;
- qualunque intervento di riparazione sia eseguito da personale dei Centri di Assistenza Autorizzati da Lowara S.r.l. e che i ricambi utilizzati siano esclusivamente quelli originali.

La garanzia non copre, altresì, l'usura conseguente al normale utilizzo di parti quali tenute meccaniche, cuscinetti, anelli di rasamento e materiali di consumo in genere.

Riparazioni presso Centri Assistenza Lowara (CAL)

Lowara per garantire l'assistenza tecnica sul proprio prodotto amovibile, si avvale del supporto di una capillare presenza di officine elettromeccaniche denominate CAL (Centro Assistenza autorizzato Lowara) la cui lista è pubblicata sul sito Lowara al link <http://www.lowara.it/service/rete.php>, **presso il quale il prodotto deve essere spedito o recapitato**. I CAL quindi non sono abilitati ad effettuare interventi al di fuori della loro sede se non per casi del tutto eccezionali e in ogni caso in accordo con Lowara.

I CAL garantiscono interventi di riparazione presso le loro officine in conformità al progetto e processo di fabbricazione del prodotto grazie alla periodica formazione presso le strutture Lowara, al continuo e collaborativo rapporto con i nostri tecnici, alla disponibilità di documentazione tecnica e all'utilizzo di ricambi originali. A garanzia della sicurezza e buon esito della riparazione tutti i prodotti prima di essere rilasciati sono sottoposti ai collaudi/verifiche di:

- Continuità di massa
- Rigidità dielettrica o prova di isolamento
- Prova di tenuta idraulica;
- Prova a vuoto a secco;

I CAL sono autorizzati a concedere per conto di Lowara la garanzia su prodotti difettosi. La garanzia è subordinata al rispetto dei termini di garanzia e all'analisi tecnica condotta dal CAL stesso a conferma del difetto. Per la richiesta di garanzia risulta quindi fondamentale che il prodotto sia accompagnato da un documento d'acquisto (scontrino o fattura), che il prodotto non sia stato precedentemente smontato o manomesso. Nel caso di elettropompe sommerse/sommergibili il prodotto deve essere consegnato con l'eventuale giunzione del cavo. Per motivi igienici e di sicurezza le pompe devono pervenire pulite e bonificate.

Lowara a fronte di una riparazione eseguita presso un Centro Assistenza, offre la garanzia di 6 mesi sui ricambi sostituiti. La garanzia della manodopera potrà essere concessa solo nel caso si riscontrino evidenti ed inconfutabili difetti di montaggio del pezzo sostituito.

Al fine di accorciare i tempi di attesa e nell'intento di migliorare il servizio, è importante vengano segnalato al CAL urgenze particolari e il tipo di anomalia riscontrata.

Nel caso non venga accettato il preventivo di spesa, il CAL è autorizzato a richiedere le spese sostenute

Interventi tecnici in loco

Lowara garantisce per i propri prodotti, sull'intero territorio nazionale, un servizio di assistenza tecnica in loco attraverso personale selezionato sulla base di esperienza, conoscenza del prodotto e con l'utilizzo di idonee apparecchiature e attrezzature. **Tale tipo di assistenza non è comunque da intendersi come un servizio di pronto intervento.** Sebbene venga data priorità ai casi di maggiore urgenza, i tempi d'intervento dipenderanno dalla disponibilità dei ricambi e del personale incaricato.

Ad ogni intervento i nostri tecnici rilasceranno alla persona incaricata dal cliente richiedente l'intervento, nel caso sia presente, un report d'intervento riepilogativo di quanto effettuato, la concessione o meno della garanzia e l'eventuale importo dovuto.

Verranno utilizzati esclusivamente ricambi originali così da garantire riparazioni certe, sicure e durature nel tempo.

I tipi di intervento si distinguono principalmente in:

- **Primo avviamento:** interventi su sistemi di pompaggio complessi quali gruppi di pressurizzazione/sistemi di velocità variabile che, dopo essere stati installati, necessitano di essere messi in servizio (avviati) da un tecnico specializzato che ne illustri il corretto funzionamento e ne segnali eventuali anomalie, migliorie e modifiche di installazione.
- **Assistenza su chiamata:** interventi su prodotti principalmente inamovibili che presentano un guasto o un presunto difetto. Effettuiamo inoltre sopralluoghi su impianti nei quali vengono applicati i nostri prodotti allo scopo di evidenziare potenziali cause di guasto legate all'installazione/applicazione o per fornire tutte le indicazioni necessarie per una corretta installazione e/ utilizzo.

Come richiedere un intervento

Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line al link <http://www.lowara.it/assistenza>

L'effettuazione di una richiesta d'intervento implica l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni generali per gli interventi esterni, citate in questo documento, che potranno essere derogate unicamente da specifici accordi scritti.

Le spese d'intervento saranno addebitate al richiedente l'intervento stesso. Non vengono accettate richieste d'intervento con richiesta di addebito verso terzi.

Prima di richiedere un intervento tecnico assicurarsi di predisporre quanto necessario (collegamento idraulico ed elettrico del prodotto, disponibilità di energia elettrica, disponibilità del liquido da pompare, ecc...) per l'esecuzione in sicurezza dell'intervento congiuntamente all'accessibilità al locale/prodotto.. Sarà nostra facoltà dare corso o meno alle richieste d'intervento ricevute.

Limiti d'intervento

L'intervento da parte di un nostro tecnico è subordinato all'esito positivo del check list di sicurezza che il tecnico compilerà prima dell'intervento.

Durante l'intervento è necessario sia presente personale incaricato dal cliente, in grado eseguire le eventuali manovre di sezionamento o regolazione agli impianti necessarie per l'esecuzione dell'intervento stesso. Per questioni di sicurezza il personale incaricato del sito dovrà restare a disposizione dei nostri tecnici per tutto il tempo necessario all'esecuzione dell'intervento. Nel caso il personale incaricato abbia necessità di allontanarsi dal sito i nostri tecnici saranno costretti a sospendere l'esecuzione dell'intervento sino al suo ritorno. Il tempo d'attesa e di fermo per qualsiasi motivo dei nostri tecnici a noi non imputabili saranno addebitati al cliente come tempo di manodopera. Eventuali attrezzature che si rendessero necessarie per la movimentazione, sollevamento, estrazione che del prodotto dovranno essere messi a disposizione e utilizzati da parte del cliente.

Tariffe d'intervento

Assistenza su chiamata:

- Tariffa netta oraria di manodopera: 40,00 euro/h
- Tariffa netta fissa: 120,00 euro (a copertura spese di viaggio, rimborso chilometrico, diritto di chiamata, gestione intervento).

Primo avviamento:

TIPOLOGIA PRODOTTI	MODELLI	*TIPO DI OPZIONE (vedere legenda sottoriportata)		
		A	B	C
Gruppo antincendio	GEN	180 € + 80 € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	200 € + 80 € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	600 € per ciascun gruppo
Gruppo velocità variabile	GHV	150 € + 40 € € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	180 € + 40 € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	600 € per ciascun gruppo
	GTKS	120 € + 40 € € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	150 € + 40 € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	Non applicabile
Gruppo velocità fissa	GSD, GMD, GXS,	120 € + 40 € € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	150 € + 40 € per ogni ulteriore gruppo da avviare nello stesso sito	Non applicabile
Elettropompa velocità variabile	HV-Aquontroller + elettropompa	150 € + 40 € € per ogni ulteriore elettropompa da avviare nello stesso sito	180 € + 40 € per ogni ulteriore elettropompa da avviare nello stesso sito	Non applicabile

* Legenda TIPO DI OZPIONE

A	Tariffa applicata quando il primo avvio viene ordinato insieme al prodotto
B	Tariffa applicata quando il primo avvio viene ordinato dopo l'acquisto del prodotto
C	Tariffa unica valida per primo avvio + estensione garanzia 12 mesi Valida solo con primo avvio richiestoci entro 12 mesi dalla data di spedizione del prodotto da Lowara al cliente

Il prezzo per l'avviamento di prodotti diversi da quelli sopra riportati potranno essere calcolati di volta in volta.

Ulteriori condizioni:

- Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali e saranno applicate al cliente che richiede l'intervento
- A discrezione di Lowara la facoltà di richiedere pagamento anticipato
- Gli eventuali ricambi utilizzati saranno addebitati come da prezzo di listino in vigore e applicando eventuali condizioni commerciali a voi riservate;
- Il numero minimo di ore di manodopera imputabile è un'ora;
- Le tariffe per interventi effettuati in giorni festivi o prefestivi saranno maggiorate del 50%;
- Per interventi che necessitano la presenza di due nostri tecnici per ragioni tecniche o per questioni di sicurezza (ad es. installazioni in luoghi angusti, difficoltà di accesso al luogo d'installazione, difficoltà di manovra macchine o componenti, installazioni sotterranee con accessi da botole, ecc.) le tariffe di primo avvio e quella fissa saranno maggiorate del 70%;
- Nel caso d'interventi che richiedano pernottamento fuori sede, spostamenti dei tecnici con l'utilizzo d'aereo, traghetto, treno, mezzi a noleggio ecc., saranno quantificati di volta in volta;
- I costi per interventi eseguiti all'estero saranno quotati di volta in volta. In caso di non garanzia l'intervento è completamente a carico del cliente, in caso di garanzia verranno addebitate le sole spese di viaggio, di trasferta e di spedizione di eventuali ricambi, mentre saranno concesse in garanzia le spese di manodopera e gli eventuali ricambi utilizzati.

Contratti di manutenzione

Lowara possiede la struttura e i tecnici specializzati in grado di svolgere un servizio di manutenzione ordinaria programmata su gruppi antincendio e/o gruppi velocità variabile e fissa.

Il nostro impegno è quello di eseguire due interventi annuali con lo scopo di verificare lo stato del prodotto e quindi ridurre i rischi di fermo macchina.

Gli interventi di manutenzione si possono attivare tramite la stipula di un contratto la cui firma è subordinata all'esito positivo della check list di sicurezza relativamente al luogo dove il gruppo è installato.

Tariffe

Tipologia gruppo	Note	Canone annuale (netto)
Antincendio (UNI-EN)	Tutti i modelli	600,00 euro
Velocità fissa/variabile	2 pompe	350,00 euro
	3-5 pompe fino a 7,5 KW	350,00 euro
	3-5 pompe oltre 7,5 KW	600,00 euro

- Per numero di pompe si intende quelle di servizio.
- Il canone non comprende le parti di ricambio.
- Il canone s'intende per prodotti installati in Italia (Sicilia esclusa)
- Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali

Pagamento

Il pagamento del contratto sotto forma di canone annuale decorre dalla stipulazione del contratto che avrà validità 12 mesi. Il pagamento di eventuali ricambi utilizzati decorre dalla data di utilizzo.

Contatti

Per richiedere un intervento in loco

Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line al link <http://www.lowara.it/assistenza>

Per un supporto di assistenza tecnica e/o per contratti di manutenzione

<u>Tecnico Lowara</u>	<u>Telefono</u>	<u>Regioni-Provincie di competenza</u>
Nord-est	348 5854580	Friuli, VE, TV, PD, VI, BL, FE, RO
Nord centro 1	348 4160859	TN, BZ, VR, BS, BG, CR, MO, RE, MN, PR
Nord centro 2	348 4160841	MI, LO, CO, LC, NO, PC, PV, SO, VA, VB
Nord Ovest	348 4014190	Piemonte, V.d'Aosta, IM, SV
Centro Nord	348 4160851	Toscana, BO, FC, GE, RA, SP, PG
Centro	348 1323452	Lazio, TR
Sud	348 1323453	Campania, Basilicata, Calabria, Puglia
Sardegna	348 5701492	Sardegna
Altro	0444 707261	Regioni- provincie mancanti

Per la riparazione di un prodotto:

Rivolgersi presso il nostro centro assistenza Lowara (CAL) più vicino. La lista aggiornata dei centri assistenza è pubblicata sul sito Lowara al link <http://www.lowara.it/service/rete.php>

Altro e/o per contratti di manutenzione

<u>Nominativo</u>	<u>Funzione</u>	<u>Telefono, email</u>
Zanotto Roberto	After Sales & Service Supervisor	0444 707272 - 348 4160844 roberto.zanotto@xyleminc.com
Ufficio After Sales		0444 727261 – 345 4501935
Numero Verde		848 787011
Numero verde da rete fissa		
Orario ufficio (lun-ven)		
Da rete mobile utilizzare gli altri numeri indicati		