



PROCEDURA GESTIONE RIPARAZIONI

04.02.2015

La **PROCEDURA GESTIONE RIPARAZIONI** di seguito descritta **entrerà in vigore il 1 Marzo 2015**.

Tale procedura è orientata a migliorare il ns. servizio di assistenza tecnica sulle riparazioni riducendo tempi e costi per quei **prodotti che non sono più coperti da garanzia**.

Vi raccomandiamo di prendere accuratamente nota di quanto segue, poiché il nostro obiettivo può essere raggiunto solo grazie alla vostra collaborazione.

Prima di entrare in argomento, desideriamo sottolineare due punti importanti: la **sostituzione del sensore completo** (elemento sensibile e contenitore) e la **manutenzione periodica**, grazie ad una opportuna progettazione, possono essere eseguite direttamente dal tecnico di manutenzione dell'impianto o dall'utente risparmiando così tutte le spese inerenti allo smontaggio/rimontaggio ed al trasporto.

1. GARANZIA

SENSITRON offre un servizio di garanzia per due (2) anni, a decorrere dalla data di spedizione, per tutte le componenti elettroniche.

Gli elementi sensibili (sensori) ed i componenti comunque deperibili, beneficiano della garanzia dichiarata dallo specifico produttore.

In particolare i sensori sono considerati elementi di consumo ed altresì, soggetti a condizioni variabili di esposizione, che possono influenzare la prevista aspettativa di vita.

Danni a elementi sensibili causati dalla sovraesposizione al gas, avvelenamento o altri fattori non imputabili a SENSITRON non sono coperti da garanzia.

La garanzia sui prodotti sarà prestata ad insindacabile giudizio di Sensitron, che riparerà o sostituirà qualsiasi strumento risultato difettoso in uso corretto a causa di difetti di materiale o di lavorazione, a condizione che i prodotti difettosi siano prontamente restituiti a Sensitron.

Questa **garanzia decade se l'unità è stata danneggiata, a causa di un collegamento errato, o manomessa. L'uso improprio comprende anche la mancanza di manutenzione (taratura periodica) o alterazioni non autorizzate del prodotto.**

I clienti si faranno carico delle spese per il trasporto merci da e per Sensitron sia per i lavori in garanzia che per quelli non in garanzia. Durante il periodo di garanzia Sensitron assicurerà tutte le riparazioni senza costi a carico del cliente.

2. MANUTENZIONE PERIODICA E RICAMBIO TESTA SENSORE

Come già indicato nella premessa, la maggior parte degli strumenti viene inviata ai nostri laboratori sebbene necessitino solamente di una sostituzione o calibrazione della testa del sensore.

Quando la testa del sensore non funziona più perché esaurita, vi ricordiamo che è possibile acquistare una nuova testa/sensore da sostituire al posto di quella vecchia. L'acquisto di questi pezzi di ricambio vi permette di risparmiare tempo e denaro e noi consigliamo sempre di considerare questa possibilità come prima opzione prima di inviare i prodotti per la riparazione.

Ricordiamo, inoltre, che la manutenzione periodica (taratura) non è coperta da diritti di garanzia. Si tratta di un servizio di routine che gli installatori devono assicurare ai propri clienti per garantire che i prodotti funzionino correttamente. Se vengono inviati a Sensitron dei rivelatori che semplicemente necessitano di taratura in quanto solo fuori Zero o minimamente insensibili e necessitano di taratura in gas, andremo a quantificare 1 ora di manodopera, anche per i prodotti che sono coperti da garanzia.

Corsi periodici di formazione per rendere gli installatori competenti sui nostri prodotti si tengono regolarmente presso la sede di Sensitron ed invitiamo i nostri clienti a partecipare, così da renderli sempre più esperti sui nostri prodotti.



PROCEDURA GESTIONE RIPARAZIONI

3. MODULO DI RIPARAZIONE

Per ridurre al minimo il tempo di risoluzione dei problemi e dei relativi costi, si richiede ai clienti di fornire i dettagli dei malfunzionamenti riscontrati sui prodotti spediti per la riparazione. A questo scopo, insieme agli strumenti, si raccomanda di fornirci allegato il **MODULO DI RESO PER RIPARAZIONE** debitamente compilato.

In questo modulo trovate uno spazio dedicato a dettagliare la condizione anomala che avete riscontrato durante l'utilizzo e che non si è stati in grado di risolvere. I nostri tecnici del reparto riparazioni effettueranno ulteriori verifiche per assicurarsi delle condizioni generali del prodotto, ma la vostra segnalazione li indirizzerà in maniera diretta sul malfunzionamento rilevato.

Descrizioni generiche come 'non funziona' o 'difettoso' non ci aiutano a capire dove sta il problema, e impegnerà il nostro personale in una diagnostica più lunga per individuare il problema e, di conseguenza, comporterà maggiori costi di manodopera. Pertanto, la possibilità di conoscere in anticipo quali problemi avete riscontrato, ci permetterà di riparare il prodotto in un modo più veloce e più economico.

4. RIPARAZIONE IMMEDIATA SENZA AUTORIZZAZIONE

Per ridurre al minimo i tempi di riparazione dei **prodotti che non sono più in garanzia**, Vi invitiamo a pre-autorizzarci alla riparazione degli strumenti che ci inviate se il costo di riparazione unitario è inferiore agli importi indicati nella tabella sottostante oppure ad un importo da Voi indicato (nei costi è inclusa la manodopera):

Prodotto	Valore per unità in Euro
SMART3G / SMART3C con sensore catalitico	170,00 Euro o €
SMART3G / SMART3C con cella elettrolitica	200,00 Euro o €
SMART3G con sensore IR	300,00 Euro o €
SMART3 NC / LCR3	80,00 Euro o €
PL4 / PL4+	200,00 Euro o €
MULTISCAN / SENTOX IDI (vecchio e nuovo modello)	350,00 Euro o €

Nel caso l'ammontare della riparazione rientri nel costo da Voi indicato, i prodotti saranno immediatamente riparati ed il modulo con l'importo della riparazione (nonché la descrizione del guasto riscontrato) verrà allegato ai prodotti restituiti. In questo caso l'ammontare del costo orario (o frazione) della manodopera è calcolato in 40,00€.

Qualora invece i costi di riparazione stimati siano superiori a quelli sopra elencati, verrà fornita al cliente per approvazione una stima di valutazione dell'intervento (preventivo riparazione), specificando i prodotti ricevuti, i problemi guasti riscontrati ed i relativi costi.

In caso non diate pre-autorizzazione alla riparazione indicando un costo nella tabella sopra e richiediate in ogni caso un preventivo dei costi per essere da Voi approvato, questo verrà regolarmente emesso e Vi verrà inviato prima di procedere alla riparazione. In questo caso l'ammontare del costo orario (o frazione) per la manodopera che viene addebitato è di 60,00€.

NOTE MOLTO IMPORTANTI:

Invitiamo i clienti che non avessero pre-autorizzato la riparazione, ad approvare o rifiutare i preventivi di riparazione entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

Qualora non ricevessimo da parte vostra una risposta, dopo 30 giorni le merci verranno restituite come pervenute con costi di spedizione a vostro carico (porto assegnato). Inoltre, verrà addebitato un importo forfettario corrispondente all' 80% dei costi di manodopera per compensare i costi sostenuti per la ricerca guasto.

Non esitate a contattarci per qualsiasi ulteriore necessità o informazione.

Cordiali saluti

SENSITRON SRL

Page 2 of 2