

Ferrara, 28 Aprile 2023

Spett.le Azienda,

Oggetto: regolamento per richiesta garanzia materiali difettosi

Parallelamente ad una riorganizzazione interna ed all'efficientamento delle procedure aziendali, con l'obiettivo di garantire alla clientela un servizio sempre più qualitativo, si è reso necessario apportare alcuni cambiamenti alla regolamentazione delle pratiche di reso e richieste di riconoscimento in garanzia, nonché alla loro processazione. Il nuovo regolamento prevede linee guida differenti a seconda della casistica.

MATERIALE DIFETTOSO

REGOLA GENERALE

Si ricorda che il rapporto commerciale fra Frig Air e i suoi clienti avviene in regime Business to business (B2B), quindi è riconosciuta una garanzia di dodici (12) mesi dalla data di fatturazione al cliente Frig Air. Qualora in questo periodo venga riscontrato un difetto di fabbricazione, sarà riconosciuta la garanzia e quindi emessa la nota di accredito. Nell'ipotesi in cui la garanzia non venga riconosciuta, sarà data comunicazione.

LINEE GUIDA

Per fare una richiesta in garanzia per materiale difettoso:

- 1) Il primo passo è munirsi del modulo di richiesta in garanzia **secondo la tipologia di prodotto** (solo compressori o altro materiale), scaricabile nella sezione Download del nostro sito <https://frigair.com/it/download/> "Modulo Richiesta Garanzia Guasto COMPRESSORI" per i soli compressori A/C oppure "Modulo Richiesta Garanzia Guasto (NO COMPRESSORI)" per tutti i rimanenti prodotti.
- 2) Il modulo va compilato accuratamente in tutte le sue parti usando Excel, avendo cura in modo particolare di indicare la ragione sociale dell'azienda richiedente e il nome di un referente. **Richiediamo inoltre di specificare in modo chiaro ed esaustivo il problema riscontrato per ogni articolo.** Non saranno accettate richieste di reso con motivazioni vaghe o poco chiare, come ad esempio "articolo non conforme".

FRIG AIR SPA

Via Amerigo Vespucci n. 16 - Zona PMI Cassana - 44124, Ferrara - Italia
PI, CF, n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Ferrara 00384670386
REA n.99044, Capitale Sociale € 1.000.000 i.v.
Tel: +39.0532.734911 E-mail: info@frigair.com - frigair@pec.frigair.com



3) Il modulo compilato va inviato in allegato agli indirizzi mail riportati su di esso. Le **foto** a corredo della richiesta di garanzia vanno anch'esse allegate obbligatoriamente alla mail e devono mostrare chiaramente il problema riscontrato, oltre che gli identificativi del prodotto se presenti (targhetta dati, marchiatura, etichetta, ecc). In assenza delle foto, la richiesta di garanzia non sarà considerata valida. Oltre alle foto è facoltà del richiedente farci pervenire anche eventuali video a testimonianza del problema o malfunzionamento riscontrato.

4) **Escludendo i compressori, che ci devono sempre pervenire fisicamente**, per le altre tipologie di articoli non viene più richiesta la spedizione, fatto salvo in particolari casi a discrezione di FrigAir Spa. Il materiale va comunque conservato almeno sei (6) mesi dalla data di invio del modulo. Frig Air Spa si riserva il diritto di far ispezionare il materiale dal personale di campo presso la sede del cliente, o di richiederne la spedizione nell'arco dei 6 mesi di cui sopra.

5) **Solo su nostra espressa autorizzazione sarà possibile spedire la merce.** In questo caso i resi devono sempre essere **spediti in porto franco (a carico del mittente)**, salvo casi particolari precedentemente concordati con noi. L'inosservanza di questa regola comporterà inevitabilmente l'addebito di eventuali spese di trasporto. Frig Air si riserva di verificare il materiale prima di riconoscere la garanzia. Dopo i 6 mesi il cliente è autorizzato a rottamare il materiale.

6) Per le richieste di garanzia per le quali è necessaria la spedizione della merce, raccomandiamo di inserire una copia del ddt di reso all'interno del pacco/pallet da spedire, in modo che non vada smarrito durante la movimentazione. Il ddt è fondamentale per l'emissione della nota di credito.

7) In alcuni periodi dell'anno, previa nostra comunicazione, i resi per materiale difettoso verranno sospesi per consentire le normali operazioni logistiche e amministrative.

ULTERIORI INDICAZIONI



Per i **compressori** ricevuti fisicamente e presumibilmente difettosi, ci avvaliamo del servizio di un'azienda specializzata, nostra partner, per la perizia e l'eventuale successiva riparazione. La perizia tecnica approfondita, eseguita da personale specializzato, ha lo scopo di individuare un eventuale difetto di fabbricazione. Se questo sarà effettivamente rilevato, verrà emessa una nota di credito.

In ogni caso sarà sempre inviata una relazione tecnica in merito all'esito della perizia, con all'interno l'eventuale proposta di riparazione, nel caso in cui quest'ultima sia tecnicamente ed economicamente conveniente.

Qualora il compressore non sia stato riconosciuto in garanzia, il cliente ha a disposizione un (1) mese di tempo, a partire dalla data di ricevimento della nostra relazione tecnica, per richiederne la



restituzione o concordare l'eventuale riparazione. Se trascorso il mese non ci sarà pervenuta alcuna richiesta, il compressore sarà rottamato.

Il cliente è pregato di eseguire un controllo preliminare sui compressori che intende rendere. Elementi come: presenza di olio nero o molto scuro (lavaggio impianto A/C insufficiente), manomissioni (cavi elettrici troncati, ecc), indicano guasti non riconducibili a difetti di fabbricazione e, non sarà quindi possibile il riconoscimento in garanzia.

Le tempistiche per la gestione di un compressore difettoso, dal ricevimento in magazzino alla comunicazione dell'esito della perizia, possono variare notevolmente secondo i periodi e le stagioni.



La garanzia decade per i **radiatori e i riscaldatori**, in cui vengono rilevati segni riconducibili alla circolazione di liquido non idoneo all'interno dell'impianto di raffreddamento (ruggine od evidente presenza di calcare), o mancato lavaggio dello stesso prima dell'installazione, con conseguenti condizioni precarie delle tubature.

Per tutte le tipologie di articoli, la garanzia decade in presenza di manomissioni o difetti strutturali (ammaccature, deformazioni) riconducibili ad incidenti stradali o danni da movimentazione, in quanto non imputabili a difetti di fabbricazione.

Per tutti gli articoli ricevuti fisicamente e non riconosciuti in garanzia, sarà inviata una relazione riportante le motivazioni dell'esito negativo delle verifiche. Il cliente ha a disposizione un (1) mese di tempo, a partire dalla data di ricevimento della nostra relazione, per richiederne la restituzione. Se trascorso il mese non ci sarà pervenuta alcuna richiesta, l'articolo in questione sarà rottamato.

Nel ringraziarvi anticipatamente per la collaborazione, porgiamo Distinti saluti

Frig Air S.p.a.

