

PROCEDURA INTERNAZIONALE DI GARANZIA

AUTOCLIMA S.p.A.

PG-01-05

Rev.	Data rev.	Descrizione/sintesi della revisione
0	01/02/05	Prima emissione
1	10/07/2008	Aggiornamento documentazione
2	14/11/2014	Aggiornamento documentazione
3	20/03/2015	Terza Revisione - Centri di Assistenza.

AUTOCLIMA S.p.A.
Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 15
10020 CAMBIANO (TO) - ITALIA
sito internet: www.autoclima.com

ASSISTENZA TECNICA
Tel. + 39 011 9443.204
Tel. + 39 011 9443.288
Fax + 39 011 9443.240
e-mail: customer-care@autoclima.com

PROCEDURA INTERNAZIONALE DI GARANZIA AUTOCLIMA – PG-01-05**1) CONDIZIONI GENERALI**

Le condizioni di Garanzia sono riportate su ognuno dei “Certificati di Garanzia” e contemplano in sintesi:

1.1) DURATA

Il periodo di garanzia è di **12 mesi** a decorrere dalla data di installazione sul veicolo, comprovata dal Certificato di Garanzia, e comunque per un periodo massimo di **15 mesi** a decorrere dalla data di consegna dello stesso da parte di Autoclima S.p.A.

Nel caso in cui il Cliente sia un privato consumatore, il periodo di garanzia avrà una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di installazione sul veicolo, e comunque per un periodo massimo di 27 mesi a decorrere dalla data di consegna dello stesso da parte di Autoclima S.p.A.

1.2) MODALITÀ DI APPLICAZIONE

- a) L'intervento in garanzia sugli impianti di climatizzazione / refrigerazione “Autoclima” e “Denver” deve essere operato **ESCLUSIVAMENTE** dalla Autoclima S.p.A. oppure da un qualsiasi centro presente nel libretto “Punti di Servizio Autorizzati”.
- b) Detto intervento viene risolto con la sostituzione e/o riparazione del componente difettoso ad esclusiva discrezione della Autoclima S.p.A. e comunque alle condizioni riportate sul Certificato di Garanzia.
- c) L'intervento in garanzia non modifica l'inizio e la durata del periodo di garanzia originario.

NOTA: le riparazioni dovranno essere effettuate se il costo dell'intervento complessivo, dato da prezzo del ricambio più manodopera, non superi il prezzo netto del sottogruppo complessivo.

Qualora il costo sia eccedente si procederà alla sostituzione del sottogruppo completo.

1.3) ESCLUSIONI DALLA GARANZIA

- a) Rimborsi di qualsiasi tipo per eventuali spese di recupero del veicolo immobilizzato.
- b) Rimborsi di qualsiasi tipo inerenti ad interventi effettuati da personale non appartenente alla rete dei “Punti di Servizio Autorizzati”.
- c) Spese di trasferta per il personale addetto all'intervento di riparazione.

- d) Responsabilità di qualsiasi tipo per richieste di riconoscimento danni a persone, cose e animali, attribuibili direttamente od indirettamente a difetti di materiale e/o fabbricazione verificatisi in seguito all'installazione del climatizzatore / refrigeratore.
- e) Nel caso in cui un impianto non sia realizzato interamente con componenti Autoclima, non vengono riconosciute richieste di rimborso di qualsiasi natura per danni/guasti sulle parti non fornite da Autoclima.

1.4) RICONOSCIMENTO DEL DIRITTO DI GARANZIA

Per utilizzare il servizio di Garanzia Autoclima, l'utente del veicolo su cui è emersa la difettosità dell'impianto di climatizzazione / refrigerazione, deve recarsi presso un "Punto di servizio Autorizzato AUTOCLIMA" e documentare il diritto alla garanzia esibendo il certificato in suo possesso. In assenza di tale certificato la garanzia non viene riconosciuta.

Il diritto alla garanzia decade quando il documento "Richiesta di Garanzia" è compilata in modo incompleto o errato oppure se viene trasmesso ad Autoclima S.p.A. oltre il termine ultimo di 15 giorni dalla data di esecuzione dell'intervento.

NOTA: L'Installatore/Venditore è tenuto a consegnare al Cliente il libretto dei "Punti di Servizio Autorizzati Autoclima".

1.5) VALIDITÀ DEL DIRITTO ALLA GARANZIA

La garanzia viene riconosciuta esclusivamente quando sussiste un difetto di materiale e/o di costruzione accertato da Autoclima S.p.A. oppure da un suo "Centro di Assistenza Autorizzato" a condizione che:

- a) L'Utente finale compri il diritto all'intervento in garanzia presentando tutta la documentazione debitamente compilata.
- b) L'impianto di climatizzazione / refrigerazione non sia stato alterato. L'arrivo in Autoclima di particolari manomessi o incompleti fa decadere il diritto alla Garanzia.
- c) Il difetto non sia dovuto a:
 - uso improprio;
 - mancanza di manutenzione appropriata;
 - utilizzo diverso da quello previsto dal manuale di montaggio Autoclima;
 - cause dovute ad un funzionamento non corretto di componenti non riguardanti l'impianto;
 - inappropriato immagazzinaggio.

NOTA: I componenti soggetti ad usura durante il normale esercizio, non vengono sostituiti in garanzia (ad esempio le cinghie di trascinamento, i filtri, i cuscinetti, ecc.).

1.6) MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLA GARANZIA

a) Sono riconosciute le seguenti prestazioni:

- la sostituzione dei particolari inutilizzabili o inefficienti per accertato difetto del materiale;
- la manodopera per la sostituzione o la riparazione dei suddetti particolari secondo le tempistiche riportate sul Tempario Autoclima TP-03-15 (Allegato 4).

b) Restano **A CARICO DELL'UTENTE:**

- la sostituzione di materiali vari di consumo;
- cariche di refrigerante;
- operazioni di manutenzione;
- interventi conseguenti ad usura, ad incidenti ed a condizioni non rispondenti alle indicazioni di Autoclima S.p.A.;
- tutto quanto non espressamente riportato al paragrafo **1.5**

1.7) GARANZIA SULLE PARTI DI RICAMBIO

- **NON** viene riconosciuta la Garanzia sui compressori venduti singolarmente;
- **NON** viene riconosciuta la Garanzia sui componenti elettromeccanici ed elettronici venduti singolarmente quali: elettroventole, termostati, pressostati, centraline elettroniche di controllo, ecc.;
- Per i componenti quali: Evaporatore, Condensatore, Compressore, sistema di Staffaggio Compressore e Set di montaggio motore, viene riconosciuta la garanzia **ESCLUSIVAMENTE** quando questi sono collocati in un impianto codificato da Autoclima S.p.A., oppure quando sono inseriti in un impianto realizzato dal Cliente preventivamente autorizzato dal Servizio Tecnico Autoclima S.p.A..

NOTA: Indipendentemente dalla tipologia e dall'allestimento del veicolo, i tempi riconosciuti per l'effettuazione di riparazioni e/o sostituzioni di particolari difettosi sono quelli riportati nel Tempario Autoclima TP-03-15 (Allegato 4).

2) DOCUMENTAZIONE DELLA STRUTTURA DI GARANZIA

La modulistica relativa alla procedura di Garanzia è composta da:

a) **Certificato di Garanzia** (rif. Allegato 3.1), che è inserito all'interno di ogni impianto insieme al manuale di istruzione. Tale modulo è suddiviso in tre parti, la prima delle quali va restituita ad Autoclima S.p.A., la seconda deve essere trattenuta dal venditore e la terza deve essere consegnata al Cliente. Tutte e tre le parti devono essere debitamente compilate e firmate sia dal Venditore sia dal Cliente.

b) **Etichette** riportanti codice a barre di ogni prodotto e inserite all'interno dell'aletta di ogni singolo collo. Dette etichette devono essere applicate dall'installatore sul Certificato di Garanzia, negli appositi spazi, come da istruzioni dettagliate presenti sul Certificato stesso.





c) **Scheda di Intervento:** (Allegato 2, si possono fare copie o scaricarle da www.autoclima.com):

Questo è il documento che attesta le operazioni eseguite in Garanzia dal "Centro di Assistenza Autorizzato", su impianti aventi componenti difettosi nei termini stabiliti dalle norme di Garanzia Autoclima.

La "Scheda di Intervento" consente di:

- Dare corso alla pratica di rimborso da parte di Autoclima S.p.A. al Centro di Assistenza per le operazioni eseguite (materiale e manodopera impiegati) quando Autoclima S.p.A. stessa riconosce la correttezza dell'intervento e la compilazione del suddetto modulo.
- Conoscere il comportamento degli impianti di condizionamento / refrigerazione Autoclima o Denver attraverso i ritorni delle "Schede di Intervento".

La particolare importanza di questo modulo ci suggerisce di fornire di seguito una traccia sintetica per la compilazione dello stesso:

		SCHEDA DI INTERVENTO		  	
<input type="checkbox"/> INTERVENTO FUORI GARANZIA A		<input type="checkbox"/> INTERVENTO IN GARANZIA A			
Timbro punto di assistenza B			Data esecuzione intervento C		
Utente finale		Impianto di condizionamento / / refrigerazione		Veicolo	
Signor D		Codice A/C - Impianto Refrigerazione E		Model G	
Indirizzo D		Certificato di Garanzia N° F		N. telaio o targa G	
Città D	Tel. D	Data Certificato di Garanzia F		Km veicolo G	

- A:** Indicare se si tratta di un intervento in garanzia o fuori garanzia
- B:** In questo spazio il Centro di Assistenza deve applicare il timbro riportante la propria ragione sociale, indirizzo, ecc. (chiaro e leggibile)
- C:** Indicare la data in cui è stato eseguito l'intervento

- D:** Riportare negli appositi spazi i dati anagrafici relativi al Cliente / Utente che richiede l'intervento assistenziale
- E:** Riportare negli appositi spazi i dati relativi all'impianto di condizionamento / refrigerazione oggetto dell'intervento
- F:** Riportare negli appositi spazi il numero e la data del certificato di garanzia come da **Allegato 3.1. (Sezione B)**
- G:** Riportare negli appositi spazi i dati relativi al veicolo sul quale è montato l'impianto

NOTE SU DIFETTO RILEVATO			
<input type="checkbox"/> Compressore grippato	<input type="checkbox"/> Raccordo danneggiato	<input type="checkbox"/> Attuatore ricircolo bloccato	<input type="checkbox"/> Pressostato con perdita
<input type="checkbox"/> Compressore rumoroso	<input type="checkbox"/> Tubo con perdita	<input type="checkbox"/> Centralina difettosa	<input type="checkbox"/> Guarnizione danneggiata
<input type="checkbox"/> Compressore inefficiente	<input type="checkbox"/> Valvola ostruita	<input type="checkbox"/> Tubi acqua danneggiati	<input type="checkbox"/> Problemi installazione impianto
<input type="checkbox"/> Staffa compressore danneggiata	<input type="checkbox"/> Valvola con perdita	<input type="checkbox"/> Perdita circuito acqua	<input type="checkbox"/> Perdita acqua di condensa
<input type="checkbox"/> Puleggia tendicinghia difettosa	<input type="checkbox"/> Rottura cinghia trasmissione	<input type="checkbox"/> Radiatore acqua con perdita	<input type="checkbox"/> Infiltrazioni acqua
<input type="checkbox"/> Evaporatore con perdita	<input type="checkbox"/> Termostato danneggiato	<input type="checkbox"/> Filtro deidratatore con perdita	<input type="checkbox"/> Cablaggio elettrico difettoso
<input type="checkbox"/> Condensatore ostruito	<input type="checkbox"/> Ventilatore rumoroso	<input type="checkbox"/> Filtro deidratatore ostruito	<input type="checkbox"/> Pompa acqua difettosa
<input type="checkbox"/> Condensatore con perdita	<input type="checkbox"/> Ventilatore in corto circuito	<input type="checkbox"/> Pressostato interrotto	
<input type="checkbox"/> Altro:			

- H:** Indicare il difetto / i difetti riscontrato/i
Ove necessario, aggiungere eventuali note (in modo esteso e leggibile).

MATERIALE IMPIEGATO					
Codice difetto	Denominazione	Codice Particolare	Quantità	Note	Tempo
I	J	K	L	M	N

- I:** Indicare il numero di codice (statistico) del difetto riscontrato usando come riferimento la tabella allegata (rif. Allegato 3.2)
- J:** Indicare la denominazione dei pezzi impiegati nell'intervento
- K:** Indicare il numero di codice Autoclima dei pezzi impiegati nell'intervento
- L:** Indicare la quantità di pezzi impiegati nell'intervento
- M:** Spazio da utilizzare per appuntare eventuali note
- N:** Indicare il tempo di esecuzione dell'intervento (attenersi al Tempario Autoclima S.p.A. TP-03-15 - Allegato 4).

NOTA: La rimanente parte del modulo è riservata alla **AUTOCLIMA S.p.A.**

- d) Scheda statistica codici difetto (rif. Allegato 3.2)**
- e) Tempario TP-03-15 (rif. Allegato 4)**

Il tempario raccoglie, suddiviso per tipologia di veicolo e di impianto di climatizzazione / refrigerazione, i tempi normalizzati dalla Autoclima S.p.A. per la sostituzione dei componenti difettosi resasi necessaria.

Il relativo importo di manodopera risultante deve essere calcolato sulla base oraria vigente.

3) PROCEDURA OPERATIVA PER INTERVENTI IN GARANZIA

- a) Compilare correttamente in tutte le sue parti la Richiesta di Garanzia e inviarla alla Autoclima S.p.A. al seguente indirizzo di posta elettronica: customercare@autoclima.com, oppure al seguente numero di Fax: 011.944.3240

Allegare anche le fotocopie dei documenti (Bolle o Fatture) comprovanti l'acquisto (da Autoclima S.p.A. o dalla sua Rete commerciale) del materiale sostituito durante l'intervento.

- b) Attendere l'autorizzazione al reso da parte dell'Assistenza Tecnica Autoclima S.p.A. In caso di mancata autorizzazione, il materiale verrà respinto.
- c) Tutti i materiali sostituiti in Garanzia dovranno essere inviati con bolla accompagnatoria a:

AUTOCLIMA S.p.A.
Assistenza Tecnica
Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 15
10020 Cambiano TORINO

e dovranno chiaramente indicare il tipo di anomalia riscontrata.

All'interno di ogni collo è obbligatorio inserire una copia della Richiesta di Garanzia compilata.

- I Corrieri che trasporteranno il materiale, dovranno essere **ESCLUSIVAMENTE** quelli indicati sul fax di autorizzazione alla spedizione del reso, mod. 119 - Autorizzazione al reso (rif. Allegato 3.3).
- Il reso dei particolari deve essere richiesto ad Autoclima S.p.A. attraverso il Mod. 118 - Richiesta di Autorizzazione al Reso (rif. Allegato 3.4).
- L'emissione della fattura relativa al rimborso dovrà essere effettuata dal servizio autorizzato solamente dopo aver ricevuto dalla Autoclima S.p.A. il benestare scritto, riportante la somma dovuta per l'intervento.
- Nel caso in cui la garanzia non venga accettata, Autoclima S.p.A. comunica al Cliente che la merce rifiutata rimarrà a Sua disposizione presso il magazzino per 15 gg., dopodichè si procederà con la rottamazione.
Qualora il Cliente ne desideri la restituzione, dovrà comunicarlo per iscritto entro il termine di 15 gg.; Autoclima in seguito provvederà alla restituzione del materiale in porto assegnato.