

## Servizio gestione materiale in garanzia e dei moduli sicuri anche a garanzia scaduta

Gentili Clienti,

Vi informiamo che Gilbarco Italia s.r.l. per migliorare la modalità di accesso al servizio garanzia e per incrementare la sicurezza e la tracciabilità nella gestione dei “moduli sicuri” ha aggiornato il proprio processo di gestione della garanzia sui propri Prodotti.

E’ già operativa una nuova gestione dei “moduli sicuri” (riparazione e trasformazione) attiva anche nel caso in cui la garanzia risulti scaduta; inoltre è possibile scegliere l’opzione di trasformare il modulo in un altro codice che includa determinate funzionalità software in quanto non previste originariamente. In questi due specifici casi il costo per la riparazione o trasformazione sarà a totale carico del Cliente. In particolare, per la trasformazione dei moduli sicuri è necessario che il cliente inserisca precedentemente la richiesta wufoo per la tracciatura dei seriali. Per la riparazione del materiale fuori garanzia verrà inviato da Ripple un preventivo di spesa che sarà valutato dal cliente.

Gilbarco Italia s.r.l. agisce nell’ottica dell’ottimizzazione dei processi gestionali con l’obiettivo di un costante e continuo miglioramento del servizio nei confronti dei nostri Clienti.

Il processo per la sola gestione del materiale in garanzia, ove non vi siano diverse condizioni di contratto con i Clienti, è definito dallo standard che prevede a carico di Gilbarco Italia s.r.l.:

- Fornitura delle parti di ricambio ricondizionate o nuove in conto anticipo
- Spedizione del materiale al cliente o manutentore

**Non sono incluse le spese** di trasporto per la restituzione del materiale guasto

Le richieste che hanno per oggetto il riconoscimento della garanzia contrattuale ed anche per i moduli sicuri a garanzia scaduta sono canalizzate su un servizio web raggiungibile al seguente link che potete trovare anche sul sito web Gilbarco nella sezione Assistenza post-vendita:

[Assistenza post-vendita - Gilbarco Veeder Root](#)

nel menù proposto selezionare la voce della tipologia di attrezzatura per la quale si vuole accedere al servizio garanzia e compilare il modulo proposto.

Si ricorda che per poter fruire della garanzia sulle parti è indispensabile compilare in tutte le sue parti il modulo di richiesta on line corrispondente al servizio richiesto.

---

**E' necessario disporre delle seguenti informazioni che risultano essenziali per la gestione della richiesta:**

1. Codice del punto vendita (dove applicabile)
2. Compagnia Petrolifera o Retista (API-IP, EG, ENI, IP, Tamoil, Q8 etc)
3. Modello dell'attrezzatura di riferimento (PPEU, OPT, OSP o B2B, SK700, FRONTIER, ecc.)
4. Matricola dell'attrezzatura di riferimento (p. es. 66030883). Per le periferiche del PassportEurope va indicata la matricola dell'unità centrale.  
*(NOTA per SOLI moduli sicuri, in garanzia o fuori garanzia: per la tracciatura dei seriali è fondamentale attenersi a quanto indicato nel bollettino 515 del 26/11/2024). Un modulo sicuro è a titolo esemplificativo il componente all'interno del quale sono presenti dati sensibili (a titolo di esempio ma non esaustivo: UPM, lettore carte manuale e/o motorizzato, modulo display 5,7" e pinpad M3)*
5. Descrizione del guasto rilevato
6. Codice del ricambio richiesto, se noto, altrimenti sua descrizione
7. Numero contatto telefonico reperibile in caso Gilbarco Italia s.r.l. abbia necessità di chiarimenti
8. Luogo di destinazione del materiale.

*Ricordiamo che in assenza delle informazioni complete il modello on line non permetterà l'invio della richiesta.*

Vi ringraziamo anticipatamente per il Vostro supporto.

Cordiali saluti,

**Simone Fornera**  
*Responsabile Customer care*  
Gilbarco Italia s.r.l.

Firenze, 1° gennaio 2025

Allegato 1 Procedure  
Allegato 2 Condizioni di garanzia

## Allegato 1: Procedure

### Procedura per la restituzione del solo materiale in garanzia

Gilbarco Italia s.r.l. anticiperà al cliente o ai suoi manutentori le parti individuate da questi come guaste ed in garanzia tramite un'opportuna analisi tecnica preliminare da eseguirsi prima di contattare Gilbarco Italia s.r.l.. Una volta contattata Gilbarco Italia s.r.l. e fornite le informazioni necessarie, come descritto nella pagina 1, verrà fornito, a chi accede al servizio, un numero univoco di autorizzazione al reso della merce che è quello che autorizza la restituzione del materiale. Tale numero ci permette di gestire l'invio del materiale richiesto ed il rientro del materiale guasto.

Vi chiediamo gentilmente di riportare tale numero sui documenti di accompagnamento ed anche sull'imballo.

*Il materiale sprovvisto di numero di reso non potrà essere associato al relativo cliente e quindi comporterà l'impossibilità di chiudere il ciclo logistico con la restituzione del materiale guasto in garanzia. In mancanza di tracciatura completa, Ripple per conto Gilbarco Italia s.r.l. potrebbe non prendere in carico il materiale per riparazione. Gilbarco Italia s.r.l. non gestisce ricambistica relativa ai moduli sicuri privi di alcuna tracciatura.*

**In questi casi Gilbarco Italia s.r.l. provvederà a fatturare il ricambio anticipato, al prezzo di listino, alla ditta di manutenzione che lo ha richiesto. La stessa procedura si applicherà anche alla mancata restituzioni del materiale guasto preferibilmente entro un mese (30gg) e comunque non oltre i due mesi (60gg) dalla fornitura da parte di Ripple per conto Gilbarco Italia s.r.l. e che viene anticipato come conto visione a scadenza per motivi fiscali. In mancanza di reso, sarà emessa fattura alla scadenza dei 60gg.**

Il materiale dovrà essere restituito a Gilbarco Italia s.r.l. al seguente indirizzo, in funzione della tipologia del prodotto finito:

<b>Per tutte le attrezzature RS (esempio: B2B, OSP, PPEU, PAX, etc..)</b>	<b>Per le centraline di livello Veeder-Root, le pompe sommerse e gli erogatori di carburante</b>
<b>RIPPLE S.r.l.</b> via Gattinella,19 – 50013 Campi Bisenzio (Fi) Tel. 055.311500 055.311299 e-mail: <a href="mailto:info@ripple-service.it">info@ripple-service.it</a>	<b>Gilbarco GmbH</b> Ferdinand-Henze-Straße 9 33154 Salzkotten Germany

---

## Definizione delle parti riparabili in garanzia

Le parti sostituibili sono definite sul sito Gilbarco Italia s.r.l. all'indirizzo [www.Gilbarco.it](http://www.Gilbarco.it) nell'apposita area denominato "Advanced Services" → "ricambi" che rappresentano una suddivisione in parti ben identificabili del prodotto intero che, in caso di guasti in garanzia, non dovrà essere restituito a Gilbarco Italia s.r.l. nella sua interezza.

*A titolo di esempio non dovrà essere restituita a Gilbarco Italia s.r.l. l'intera testa del Flexpay OPT ma le eventuali singole parti guaste che la compongono.*

## Documentazione

Il destinatario delle parti riparate/sostituite in garanzia riceverà sulla bolla di accompagnamento emessa da Ripple per conto Gilbarco Italia s.r.l. per la loro spedizione, l'indicazione del numero identificativo da utilizzare sul documento di trasporto per restituire il materiale guasto a Gilbarco Italia s.r.l. ed una nota riportante il punto vendita interessato ed il nominativo del richiedente.

## Parti ricevute che risultano essere fuori garanzia

Avendo già anticipato parti nuove o ricondizionate sulla base della segnalazione ricevuta dal cliente/manutentore, Ripple per conto Gilbarco Italia s.r.l. emetterà una fattura di vendita verso l'azienda che ha avuto accesso al servizio in oggetto per la riparazione delle parti che dovessero risultare, dopo la necessaria analisi, NON più coperte da garanzia. La stessa procedura si applicherà anche alle mancate restituzioni del materiale guasto dopo due mesi (60gg) dalla data di fornitura da parte Gilbarco Italia s.r.l. o per quei ricambi che sono stati privati di alcuni componenti e rispediti in modo parziale rispetto all'originale.

## Allegato 2: Condizioni di garanzia

### 1. CONDIZIONI DI GARANZIA

- 1.1 Il Venditore garantisce le merci vendute contro eventuali difetti di fabbricazione per un periodo di ventiquattro mesi dalla data di acquisto. Questa garanzia copre solo i componenti del prodotto hardware e si applica solo ai prodotti hardware fabbricati da o per conto del venditore e che possono essere identificati attraverso il marchio, il nome commerciale o il logo "Gilbarco Italia s.r.l." su di loro, o comunque aventi la relativa fattura di vendita.
- 1.2 Qualora eventuali difetti di fabbricazione siano rilevati nel periodo di garanzia, il Venditore o uno dei suoi centri di servizio autorizzati devono riparare / sostituire le merci difettose nei termini e alle condizioni indicati di seguito, senza alcun onere per l'acquirente per i costi del lavoro sostenuti per la riparazione e / o la sostituzione dei prodotti.
- 1.3 La garanzia si applica alle merci e non copre i costi connessi con le operazioni di ripristino in loco. Le eventuali spese di viaggio e di missione concernenti il personale autorizzato dal Venditore, quindi, sono totalmente a carico dell'acquirente.
- 1.4 La sostituzione in garanzia deve essere eseguita solo se il difetto viene comunicato al venditore entro il periodo di garanzia. Le Procedure per richiedere interventi in condizioni di garanzia sono disponibili nell'area di supporto del sito WEB del Venditore, [www.gilbarco.it](http://www.gilbarco.it). Prima di richiedere un intervento in garanzia il venditore incoraggia l'utente a leggere attentamente le istruzioni per l'uso. Questa garanzia non è applicabile se l'indicazione del modello o il numero di serie del prodotto sono stati modificati, cancellati, rimossi o resi illeggibili.
- 1.5 Le spese sostenute per il trasporto, l'imballaggio e la gestione del trasporto al Venditore saranno totalmente a carico dell'acquirente. Le spese sostenute per il trasporto, l'imballaggio e la gestione del trasporto al compratore sono a carico del venditore.
- 1.6 Il Venditore si riserva il diritto di sostituire le merci difettose o loro componenti con prodotti o componenti nuovi o riparati. Tutti i prodotti e i componenti sostituiti diventeranno di proprietà del Venditore.
- 1.7 La garanzia non copre:
  - (i) Il software (del Venditore o di terzi) oggetto di contratti di licenza con l'utente finale o oggetto a distinte condizioni di garanzia;
  - (ii) Le operazioni di manutenzione periodica e la riparazione o sostituzione di parti dovute ad usura o rottura; es. vetro, filtri, cinghie trapezoidali, lampadine, tubi, valvole, hardware
  - (iii) Articoli di consumo (componenti che possono richiedere la sostituzione periodica durante la vita utile del prodotto, come le batterie, le cartucce per stampanti, ecc.);
  - (iv) Danni o difetti dovuti ad inadeguato impiego del prodotto, uso o trattamento, per scopi diversi da un utilizzo normale;
  - (v) Danni o difetti dovuti al trasporto se il trasporto non è assegnato al Venditore secondo il termine di consegna concordato al paragrafo 6.1

- 
- (vi) Danni o difetti dovuti ad errata conservazione del prodotto se il deposito del prodotto non è assegnato al Venditore secondo il termine di consegna concordato al paragrafo 6.1
- (vii) I danni causati dall' utilizzo del prodotto in ambienti e condizioni operative che sono anormali, o comunque non conformi alle specifiche contenute nel manuale d' uso e installazione;
- (viii) I danni nel caso in cui l'Acquirente, nel caso di richiesta da parte del Venditore, non abbia rispedito al Venditore le parti difettose o lo abbia fatto con un ritardo non giustificato.
- (ix) Danni o modifiche al prodotto causati da:
- I. Non corretto utilizzo del bene, tra cui: ( a ) trattamenti che causano danni fisici ,di stile o l'alterazione della superficie del bene, ( b ) l'installazione o l'utilizzo del bene per scopi diversi da quelli per cui è stato progettato, o la mancata osservanza delle istruzioni per l'istallazione e l'uso del prodotto; ( c ) manutenzione non corretta , non conforme alle istruzioni di manutenzione del produttore , compreso l'uso di parti di ricambio non originali o non indicate dal venditore; ( d ) installazione o utilizzo non conforme alle norme tecniche o di sicurezza in vigore;
  - II. Virus del sistema informatico o l'uso del prodotto in combinazione con software non fornito con il bene, o la non corretta installazione del software;
  - III. Difetti dei sistemi a cui il bene è collegato, o in cui è incorporato, eccetto per i prodotti che il Venditore dichiara come specificamente progettati per essere utilizzati in combinazione con i suoi prodotti;
  - IV. Utilizzo del bene con accessori, dispositivi e altri prodotti la cui tipologia, condizioni e standard sono differenti da quelle prescritte dal Venditore;
  - V. Le operazioni di riparazione o tentativi di riparazione da parte di personale non qualificato / autorizzato;
  - VI. Adattamenti o modifiche effettuate da terze parti senza previa autorizzazione scritta da parte del Venditore, tra cui: (a) l'aggiornamento del bene fatto in maniera non conforme con le specifiche e le funzioni descritte nel manuale di istruzioni, oppure (b) le modifiche apportate al bene al fine di rispettare i regolamenti tecnici o le regole di sicurezza locali o nazionali in uso in paesi diversi da quelli in cui il bene è stato specificamente progettato e fabbricato;
  - VII. Incuria;
  - VIII. Eventi accidentali, incendi, liquidi, sostanze chimiche o altre sostanze, allagamenti, vibrazioni, surriscaldamento, ventilazione inadeguata, sovracorrenti, errata tensione di alimentazione in ingresso, radiazioni, scariche elettrostatiche, compresi illuminazione, altre forze ed impatti esterni.