

Servizio Gestione Materiale in Garanzia e Moduli Sicuri Gilbarco (anche a garanzia scaduta)

Gentili Clienti,

Vi informiamo che Gilbarco Italia srl per migliorare la modalità di accesso al servizio di gestione del materiale in garanzia e per incrementare la sicurezza e la tracciabilità nella gestione dei “moduli sicuri” ha aggiornato il proprio **processo di gestione della garanzia dei Prodotti**.

È stata attivata una nuova modalità di gestione dei “moduli sicuri” per le riparazioni, anche nel caso in cui la loro garanzia risulti scaduta.

Inoltre, è stata abilitata la possibilità di trasformare un modulo M3 in altro codice, utile per attivare funzionalità che non erano originariamente previste.

In questi due specifici casi il costo per la riparazione o trasformazione sarà a carico del Cliente.

In particolare, per la trasformazione dei moduli sicuri, è necessario che il Cliente, al fine di attivare la procedura di trasformazione, inserisca la richiesta via web (nella seguente tabella sono indicati i link per accedere alle richieste) e un ordine di acquisto sulla base dell’offerta ricevuta dal personale commerciale di Gilbarco o da altro canale autorizzato.

Per la riparazione del materiale fuori garanzia verrà inviato un preventivo.

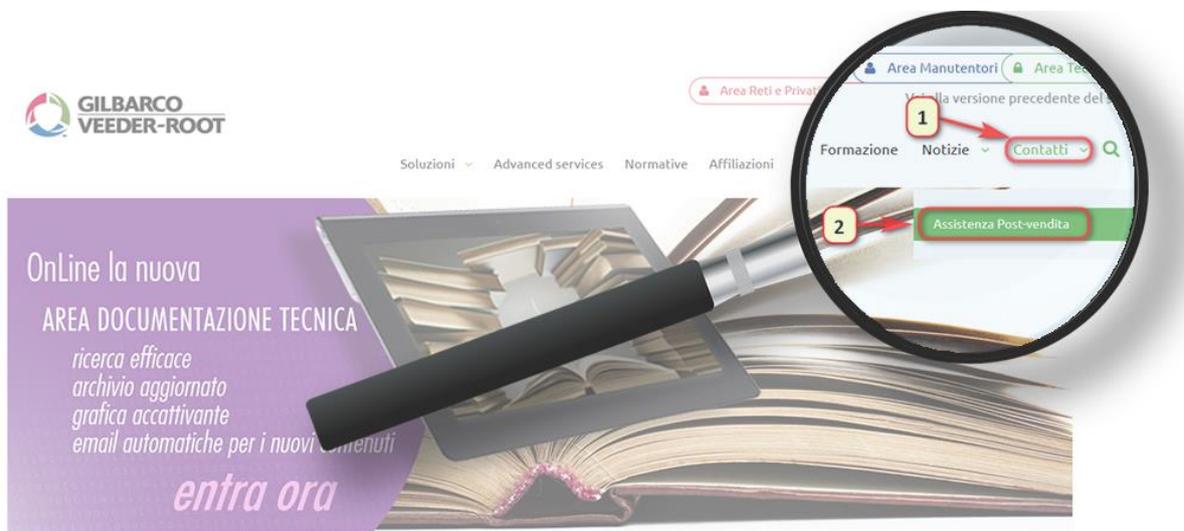
Il processo **per la gestione del materiale in garanzia**, ove non vengano diverse condizioni di contratto, prevede a carico di Gilbarco:

- la fornitura delle parti di ricambio riparate o sostituite
- la spedizione delle parti di ricambio al Cliente o a sua assistenza tecnica.

Non è incluso il trasporto della restituzione delle parti guaste.

Le richieste che hanno per oggetto il riconoscimento della garanzia contrattuale, così come per la gestione dei moduli sicuri a garanzia scaduta, sono canalizzate su un servizio web, a disposizione sul sito Gilbarco (www.gilbarco.it) all'interno del menu:

Contatti (1) → Assistenza Post-Vendita(2)



...esperienza ed innovazione da sempre al tuo servizio...

nella tabella “Supporto Garanzie” (come riportato di seguito):

Supporto Garanzie	Telefono	Fax	Modulo Richiesta on line
Gestione Garanzie Erogatori	055 5273 553	055 3094 403	Garanzia Erogatori
Gestione Garanzie Veeder Root-Red Jacket	055 5273 553	055 3094 403	Garanzia Veeder Root-Red Jacket
Gestione Garanzie Moduli sicuri:	055 5273 553	055 3094 403	Garanzia Moduli sicuri
Gestione Garanzie PPEU, Pbox e accessori	055 5273 553	055 3094 403	Garanzia PPEU, Pbox e accessori
Gestione Garanzie Terminali di pagamento	055 5273 553	055 3094 403	Garanzia Terminali di pagamento

Dalla colonna “Modulo Richiesta on-line” selezionare il link corretto per la tipologia di attrezzatura per la quale si vuole accedere al servizio garanzia:

- compilare le pagine del modulo
- inoltrare la richiesta

Rimane attivo il canale telefonico unico con operatore a supporto dei prodotti di automazione e di idraulica per ottenere informazioni procedurali:

055 5273 553

Questo canale è attivo dalle ore 8:30 alle 17:30, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

Si ricorda che per poter usufruire della garanzia sulle parti è indispensabile compilare il “modulo di richiesta Garanzia on line” in riferimento al prodotto, come precedentemente indicato.

È necessario inserire le seguenti informazioni per la corretta gestione della garanzia:

1. Codice del punto vendita (dove applicabile)
2. **Compagnia Petrolifera** (API-IP, EG, ENI, IP, Tamoil, Q8, Repsol, etc) o **nome Retista**
3. Matricola dell’attrezzatura di riferimento (ad es. S/N 1713EMV36919 o S/N 660138) -
Per le periferiche del Passport Europe indicare la matricola dell’unità centrale
4. Descrizione del guasto rilevato e della mancata funzionalità rilevata
5. Codice del ricambio richiesto, se noto, altrimenti una sua descrizione
6. Riferimento telefonico da contattare nel caso Gilbarco abbia necessità di chiarimenti
7. Indirizzo di spedizione delle parti
8. **[Solo se si richiede una scheda elettronica di un erogatore]** File di log prelevati dalla CPU al momento della rilevazione del guasto
9. **[Solo se si richiede un motore di un erogatore]** Se non si è individuato il codice del ricambio da richiedere, allegare una foto della targhetta tecnica apposta sul motore

Per eventuali chiarimenti invitiamo i nostri Clienti a contattare il loro referente commerciale Gilbarco.

Vi ringraziamo anticipatamente per il Vostro supporto.

Cordiali saluti,

Michele Signorini
Responsabile Service Contract Management
Gilbarco Italia srl

Firenze, 9 Dicembre 2019

Allegato 1 Procedura per la restituzione del solo materiale in garanzia
Allegato 2 Condizioni di garanzia

Allegato 1

Procedura per la restituzione del solo materiale in garanzia

Gilbarco 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. Una volta contattata Gilbarco e fornite le informazioni necessarie, come descritto nella pagina 3, verrà fornito, a chi accede al servizio, un numero di Autorizzazione al Reso della Merce (ARM). Tale numero permette a Gilbarco di tracciare l'invio del materiale richiesto ed il rientro del materiale guasto.

È indispensabile riportare il numero di ARM sui documenti di accompagnamento ed anche sull'imballo del materiale.

Il materiale sprovvisto di numero ARM non potrà essere associato al relativo Cliente e quindi comporterà l'impossibilità di restituzione del materiale guasto in garanzia.

In questi casi Gilbarco provvederà a fatturare il ricambio anticipato, al prezzo di listino, all'organizzazione che lo ha richiesto. La stessa procedura si applicherà anche alle mancate restituzioni del materiale guasto dopo due mesi (60gg) dalla fornitura da parte Gilbarco.

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

Passport Europe, Pbox, terminali di pagamento Flexpay (moduli sicuri, display, lettori di carte e PinPad per M2, M3, M7)	Centraline di livello Veeder-Root, pompe sommerse Red Jacket, erogatori di carburante SK700-II e Frontier e Horizon
RIPPLE S.r.l. Via Gattinella, 19 50013 Campi Bisenzio (Fi) tel. 055.311.500 - 055.311.299 fax 055.373.880 e-mail: info@ripple-service.it	Gilbarco Italia srl Via de' Cattani 220/G - 50145 FIRENZE tel. 055 3094.1 fax. 055 318.603

**ATTENZIONE:
PERICOLO SVERSAMENTO!**



Tutto il materiale in restituzione che è entrato in contatto col carburante, dovrà essere ben asciugato e sigillato nelle sue parti contaminate, prima di essere imballato.

Definizione delle parti riparabili in garanzia

Le parti sostituibili sono definite sul sito Gilbarco all'indirizzo www.gilbarco.it nell'apposita area denominata "Advanced Services" → "Ricambi".

La suddivisione è definita in parti ben identificabili del prodotto intero che, in caso di guasti in garanzia, non dovrà essere restituito a Gilbarco nella sua interezza.

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

Documentazione

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

Per le sole garanzie idrauliche, il numero di ARM viene notificato al momento dell'elaborazione della richiesta, quindi prima dell'arrivo del pezzo nuovo a destinazione.

Parti ricevute che risultano essere fuori garanzia

Avendo già anticipato parti nuove o riparate, sulla base della segnalazione ricevuta dal Cliente/Manutentore, Gilbarco emetterà una fattura verso l'azienda che ha avuto accesso al servizio, per ricevere il pagamento relativo alla riparazione delle parti che dovessero risultare, dopo la necessaria analisi, NON più coperte da garanzia o non facenti parte della trasformazione dei "moduli sicuri".

La stessa procedura si applicherà anche in caso di mancata restituzione del materiale guasto dopo due mesi (60gg) dalla fornitura da parte Gilbarco.

Allegato 2

Condizioni di garanzia

- 1.1 Il Venditore garantisce gli apparati venduti da loro eventuali difetti di fabbricazione per un periodo di ventiquattro mesi a partire dalla data di Acquisto. La garanzia copre esclusivamente i componenti hardware del prodotto nelle sole parti fabbricate da o per conto del Venditore, identificabili attraverso il marchio, il nome commerciale o il logo "Gilbarco" apposto su di esse, o comunque aventi la relativa fattura di vendita Gilbarco.
- 1.2 Il Venditore garantisce i pezzi di ricambio acquistati separatamente dagli apparati da eventuali difetti di fabbricazione per un periodo di dodici mesi a partire dalla data di Spedizione da Gilbarco. La garanzia decorre dalla data riportata sul documento di trasporto con cui viene spedita la merce. I riferimenti di questo documento dovranno essere acclusi alla richiesta di sostituzione in garanzia.
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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. 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.
- 1.6 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.
- 1.7 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.
- 1.8 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 hardware dovute ad usura o rottura; ad esempio. vetro, filtri, cinghie trapezoidali, lampadine, valvole, , tubi, giunti, cordini e pistole;
 - III. Articoli di consumo (componenti che possono richiedere la sostituzione periodica durante la vita utile del prodotto, come le batterie cartucce per stampanti, etc);
 - 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 delle condizioni di fornitura Gilbarco Italia S.r.l. . Le spedizioni con segni di danneggiamento devono essere accettate con riserva al momento del ritiro.
- 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 delle condizioni di fornitura Gilbarco Italia S.r.l.;
- VII. 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'installazione 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 come, per esempio, su pistole, giunti e tubi degli erogatori che durante il loro utilizzo sono esposti a possibili danneggiamenti da terze parti.
 - (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.