

Firenze, 14 gennaio 2013

Servizio di gestione delle garanzie per le attrezzature Gilbarco

Gentili Clienti,

vi ricordiamo che Gilbarco srl ha in funzione un **processo di gestione della garanzia sui propri Prodotti**, che agisce nell'ottica dell'ottimizzazione dei processi gestionali legata alla estesa presenza e rilevanza sul mercato e che è volto a perseguire l'obiettivo di un costante e continuo miglioramento del servizio nei confronti dei nostri Clienti.

Il processo, ove non vi siano diverse condizioni di contratto con i Clienti, è definito da uno standard che prevede la fornitura, ai Clienti stessi o ai loro manutentori, delle parti di ricambio, riparate o sostituite, con costo del trasporto, per la restituzione del materiale, a carico della Gilbarco.

Tutte le chiamate che hanno per oggetto il riconoscimento della garanzia contrattuale sono canalizzate su un servizio raggiungibile ai seguenti numeri di riferimento:

Canale Telefonico unico con operatrice per automazione e idraulica 055.3094553

Prodotti ATG / TLS / RJ 055 3 269 407

Il servizio GARANZIE sarà attivo dalle ore 8:30 alle 17:30. dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi).

Si ricorda che per poter fruire della garanzia sulle parti è necessario che coloro che chiamano Gilbarco srl comunichino/scrivano le consuete informazioni che risultano essenziali per la gestione della chiamata:

1. Codice del punto vendita (dove applicabile)
2. Compagnia Petrolifera (Shell, Esso, ENI, Q8, API-IP, TotalERG, Tamoil, etc.) o indicazione del Cliente
3. Modello dell'attrezzatura di riferimento (PPEU, SPOT/OPT, SK700 fase 1, SK700 fase 2, Encore, ecc.)
4. Matricola dell'attrezzatura di riferimento (p. es. 0713EMV36919). Per le periferiche del Passport va indicato la matricola dell'unità centrale
5. Descrizione del guasto rilevato
6. Codice del ricambio richiesto, se noto, altrimenti sua descrizione
7. Numero contatto telefonico reperibile in caso di necessità di chiarimenti
8. Luogo di destinazione del materiale.

Ricordiamo che in assenza delle informazioni di cui sopra non sarà possibile gestire una eventuale chiamata, pertanto, qualora questa arrivi incompleta, non sarà evasa sino a successiva segnalazione completa.

Esiste comunque la possibilità di accesso diretto per ogni linea di prodotto come di seguito riportato.

Prodotti AUTOMAZIONE

Telefono 055 3094 272

e-mail: flr.garanzia.automazione@gilbarco.com

Fax: +39 055 3094 403

Prodotti idraulici

Telefono +39 055 3094 615

e-mail: flr.idraulica@gilbarco.com

Fax: +39 055 3009 916

Prodotti ATG / TLS / RJ – Utilizzare il modulo online all'indirizzo qui sotto:

Web: <https://gilbarco.wufoo.eu/forms/garanzia-prodotti-veederroot-red-jacket/>

NOTA

Per alcuni clienti (ad esempio quelli con cui è in essere un contratto di “Assistenza Evoluta” di tipo **I.S.A.S.**) esistono delle modalità di accesso al servizio di gestione della garanzia specifiche per i relativi contratti, che rimarranno ovviamente attive, mantenendo i numeri telefonici e gli indirizzi e-mail attualmente esistenti e quindi diversi da quelli sopra indicati.

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

Vi ringraziamo anticipatamente per il Vostro supporto.

Cordiali saluti,

Ing. Claudio Cocchi
Responsabile Vendite Italia
Gilbarco srl

Ing. Nicola Mondaini
Responsabile Ricambi Italia
Gilbarco srl

Procedure

Procedura per la restituzione del 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 1, verrà fornito, a chi accede al servizio, un numero di autorizzazione al reso della merce (ARM) 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 preghiamo gentilmente di riportare tale numero sui documenti di accompagnamento ed anche sull'imballo.

Il materiale sprovvisto di numero di reso (ARM) 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 questi casi Gilbarco sarà costretta a fatturare il ricambio che sarà 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 srl al seguente indirizzo, in funzione della tipologia di prodotto finito :

Per il Passport ed i terminali di pagamento (Spot OPT)	Per le centraline di livello Veeder Root, le pompe sommerse e gli erogatori di carburante
RIFFLE DI GHERI ALESSANDRA RIFFLE via delle tre ville,13 50013 Campi Bisenzio (Fi) tel. 055.311500 055.311299 fax 055.373880 e-mail info@ripple-service.it	Gilbarco srl Via de' Cattani 220/G - 50145 FIRENZE tel. 05530941 fax. 055318603

Definizione delle parti riparabili in garanzia

Le parti sostituibili sono definite sul sito Gilbarco all'indirizzo www.Gilbarco.it nell'apposita area denominato "supporto" e rappresentano una suddivisione in parti ben identificabili del prodotto 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 dell'OPT Spot ma le singole parti specificate da Gilbarco per tale prodotto.

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 utilizzare sul documento di trasporto per restituire il materiale guasto a Gilbarco ed una nota riportante il punto vendita interessato ed il nominativo del richiedente.

Parti ricevute che non dovessero essere in 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 in oggetto per spendere 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 fornitura da parte Gilbarco.

Allegato

Condizioni generali di garanzia

1. Gilbarco garantisce i prodotti venduti da eventuali difetti di fabbricazione per la durata di **12 mesi** (UN ANNO) a partire dalla data di acquisto.
2. La presente garanzia copre soltanto i componenti hardware del prodotto e si applica solo ai prodotti hardware fabbricati da o per Gilbarco e che possono essere identificati attraverso il marchio, il nome commerciale o il logo "Gilbarco" apposto sugli stessi o comunque muniti dalla relativa fattura di vendita
3. Qualora nel corso del periodo di garanzia si riscontrassero difetti di fabbricazione, Gilbarco o un suo centro di assistenza autorizzato provvederanno a riparare/sostituire i componenti difettosi del prodotto nei termini ed alle condizioni sotto riportate, senza alcun addebito ai clienti per i costi di manodopera sostenuti nella riparazione o sostituzione delle parti difettose ricevute da Gilbarco.
4. La garanzia si applica alle Parti del prodotto e non copre i costi per gli interventi sul campo legati al ripristino funzionale di questo. Gli eventuali costi di viaggi e trasferta del personale autorizzato da Gilbarco saranno quindi a totale carico del Cliente.
5. Si potrà accedere alla sostituzione in garanzia soltanto se il difetto sul prodotto verrà comunicato a Gilbarco, attraverso le apposite procedure indicate, entro il periodo di Garanzia. Le procedure per richiedere interventi in Garanzia sono disponibili nell'area supporto del nostro sito WEB all'indirizzo www.gilbarco.it. Prima di richiedere un intervento in Garanzia si invita l'utente a leggere attentamente le relative istruzioni operative. La presente Garanzia non sarà applicabile qualora l'indicazione del modello o il numero di matricola riportati sul prodotto siano stati modificati, cancellati, rimossi o resi illeggibili
6. Le spese di trasporto, imballaggio, gestione della spedizione verso Gilbarco sono a totale carico del Cliente. Le spese di trasporto, imballaggio, gestione della spedizione verso il Cliente saranno a carico Gilbarco
7. Gilbarco si riserva il diritto di sostituire i prodotti difettosi o i loro componenti con prodotti o parti nuove o revisionate. Tutti i prodotti ed i componenti sostituiti diventeranno proprietà di Gilbarco.

Sono esclusi dalla presente Garanzia:

- Il software (di Gilbarco o di terzi) soggetto a contratti di licenza con l'utente finale o a condizioni di garanzia separate.
- Gli interventi di manutenzione periodica e la riparazione o sostituzione di parti dovuta a usura e logorio
- Il materiale di consumo (componenti che prevedibilmente richiedano una sostituzione periodica durante la vita utile di un prodotto, ad esempio batterie, cartucce di stampa, ecc.)
- Danni o difetti dovuti a impiego, utilizzo o trattamento improprio del prodotto, per fini diversi dal normale uso
- Danni o difetti dovuti al trasporto
- Danni o difetti dovuti al cattivo stato di conservazione del prodotto
- Danni o difetti derivanti dall'uso del prodotto in condizioni ambientali ed operative anomale o
- comunque non conformi a quanto specificato nei manuali di uso ed installazione
- Danni o modifiche al prodotto conseguenti a:
 - **I. Uso improprio, comprendente**
 - trattamenti causanti danni o alterazioni fisiche, estetiche o superficiali del prodotto
 - errata installazione o utilizzo del prodotto per fini diversi da quelli previsti o inosservanza delle istruzioni Gilbarco sull'installazione ed uso
 - manutenzione impropria del prodotto, non conforme alle istruzioni del costruttore sulla corretta manutenzione incluso l'utilizzo di ricambi non originali o indicati da Gilbarco,
 - installazione o uso del prodotto non conformi alle norme tecniche o di sicurezza vigenti
 - **II. Virus informatico** o utilizzo del prodotto in combinazione con software non fornito a corredo del prodotto o non corretta installazione del software
 - **III. Difetti dei sistemi ai quali il prodotto è collegato** o nei quali è incorporato, ad eccezione dei prodotti che Gilbarco dichiara specificatamente destinati all'uso in combinazione con il proprio prodotto
 - **IV. Uso del prodotto con accessori**, periferiche ed altri prodotti di tipo, condizione e standard diversi da quelli prescritti da Gilbarco
 - **V. Interventi di riparazione o tentativi di riparazione** da parte di personale non autorizzato

- **VI. Adattamenti o modifiche apportati al prodotto** senza previa autorizzazione scritta da parte di Gilbarco, comprendenti:
 - aggiornamento del prodotto non conforme alle specifiche ed alle funzioni descritte nel manuale d'istruzioni, o
 - modifiche apportate al prodotto per renderlo conforme alle norme tecniche o di sicurezza nazionali o locali in nazioni diverse da quelle per cui il prodotto è stato specificatamente progettato e realizzato
- **VII. Negligenza**
- **VIII. Eventi fortuiti**, incendi, liquidi, sostanze chimiche o di altro tipo, allagamenti, vibrazioni, calore eccessivo, ventilazione inadeguata, picchi di corrente, tensione di alimentazione di ingresso errate, radiazioni, scariche elettrostatiche, compresi i fulmini, altre forze ed impatti esterni.

Altre esclusioni e limitazioni

L'unico obbligo di Gilbarco relativamente alle condizioni di Garanzia consiste nel riparare o sostituire i prodotti in base ai presenti termini e condizioni di garanzia. Gilbarco declina ogni responsabilità, rimanendo interamente sollevato per:

- Danni indiretti,
- Lucro cessante,
- Perdita di profitto, Fermo tecnico, Perdita di produzione, Perdita di ordini,