

POLITICA DI POSTVENDITA

PREMESSA

La presente politica ha l'obiettivo di dettagliare l'operatività e fornire tutte le informazioni necessarie per gestire e realizzare al meglio qualsiasi tipologia di problematica o richiesta inerente al postvendita aziendale.

CONTATTI E REFERENTI

Per la gestione di tutte le pratiche o problematiche del postvendita si dovranno tenere in considerazione i seguenti contatti e strumenti aziendali:

UFFICIO COMPETENTE: Supporto tecnico
CONTATTO TELEFONICO: 0256814756 Int.4
MAIL: supporto@airzoneitalia.it

GESTIONE DELLE PRATICHE

Qualsiasi tipologia di pratica o richiesta inerente al postvendita dovrà essere realizzata esclusivamente online tramite il portale aziendale dedicato Myzone all'indirizzo internet <http://myzone.airzoneitalia.it/>. All'interno del portale è disponibile un'area dedicata denominata "La mia area" dalla quale sarà possibile realizzare e gestire qualsiasi pratica o richiesta. L'accesso all'area dedicata viene autorizzato previo registrazione ed è esclusivamente riservato ai clienti diretti Airzone possessori di partita iva.

GARANZIA

Tutti i prodotti Airzone sono garantiti per 24 mesi per qualsiasi difetto di fabbricazione. La garanzia ha inizio dalla data di emissione della fattura.

ANNULLAMENTO E LIMITAZIONI DELLA GARANZIA

La garanzia sui prodotti Airzone sarà soggetta alle seguenti limitazioni:

- Tutti gli elementi elettronici facenti parte del sistema installato siano di marca Airzone (Schede elettroniche, termostati, moduli, motorizzazioni e cavo).
- Sarà requisito indispensabile per il riconoscimento della garanzia la presentazione della fattura con cui si è acquistato il materiale da Airzone. Nel caso in cui l'acquisto sia stato effettuato da terzi, la richiesta di intervento in garanzia dovrà essere effettuata dalla azienda che ha acquistato il materiale da Airzone.
- La garanzia non è estesa a tutti i materiali soggetti a consumo, ad esempio le pile.

- Non saranno riconosciute le garanzie ai clienti che presentino crediti aperti.
- La garanzia non sarà riconosciuta nel caso in cui sia impossibile accedere ai numeri di serie leggibili dei prodotti ed inoltre per danni o difettosità derivanti da:
 - Il trasporto dei materiali
 - Gestione non corretta dello stoccaggio dei materiali
 - Cause esterne come incendi, fulmini, inondazioni o furti
 - Cause attribuibili all'impianto di alimentazione elettrica dei sistemi
 - La modifica, l'ampliamento, il tentativo di riparazione che non siano effettuati seguendo le istruzioni dei manuali Airzone o da personale non qualificato
 - Installazione non conforme alle normative tecniche vigenti
 - Uso improprio o non conforme dei prodotti

DEFINIZIONE DELLE CASISTICHE

Di seguito vengono elencate tutte le casistiche di intervento tecnico definite e gestite dall'ufficio di supporto tecnico Airzone Italia:

- Avviamento Impianto: Messa in marcia di un impianto nuovo.
- Intervento in garanzia: Prodotti malfunzionanti all'interno del periodo di garanzia.
- Intervento non in garanzia: Prodotti malfunzionanti fuori dal periodo di garanzia o errori di installazione e configurazione.

Per tutte le casistiche sopra indicate si chiarisce che, Airzone Italia, in nessun caso si farà carico di eventuali opere murarie necessarie per rendere accessibili i componenti elettronici e/o meccanici dei sistemi o di eventuali danni provocati a cose o persone da parte del personale dei CAT.

Si precisa inoltre che tutti i pezzi sostituiti da Airzone in garanzia diventeranno di proprietà della medesima.

AVVIAMENTO DEI SISTEMI

L'avviamento dei sistemi è un servizio che viene fornito a pagamento e la richiesta deve essere realizzata tramite il portale dedicato Myzone, inoltre:

- Gli avviamenti dovranno sempre essere richiesti ad Airzone; sarà poi Airzone, gestita la parte amministrativa, ad assegnare un Centro di Assistenza Tecnica (CAT) che provvederà alla realizzazione del medesimo.

- Il pagamento del servizio, se non già incluso in offerta è a mezzo bonifico bancario anticipato. I prezzi per la prestazione del servizio sono meglio dettagliati nel listino prezzi allegato alla presente politica.

- L'avviamento per i sistemi Flexa, Easyzone, RadianT365, Aidoo non è obbligatorio

- L'avviamento dei sistemi Acuazone è obbligatorio e provvisto di una visita preinstallativa. La quotazione se non già prevista in offerta, è da richiedere direttamente all'ufficio offerte@airzoneitalia.it

- Il prezzo previsto per l'avviamento, se non chiaramente specificato è comprensivo di una uscita di un tecnico Airzone in cantiere. Ulteriori uscite del tecnico dovranno essere quotate e pagate separatamente.

-Per la realizzazione dell'avviamento sarà indispensabile la presenza in cantiere dell'installatore idraulico e/o elettrico che hanno realizzato l'impianto.

-La richiesta di avviamento tramite il portale Myzone viene realizzata accettando specificatamente le condizioni sotto elencate

- Climatizzatore installato e funzionante.
- Comando a filo del climatizzatore installato e funzionante.
- Impianto di alimentazione elettrica realizzato con linea dedicata al sistema Airzone
- Installazione dei componenti del sistema
- Realizzazione di tutti i cablaggi del sistema
- Utilizzo di cavo bus Airzone o altro con caratteristiche tecniche uguali o migliorative

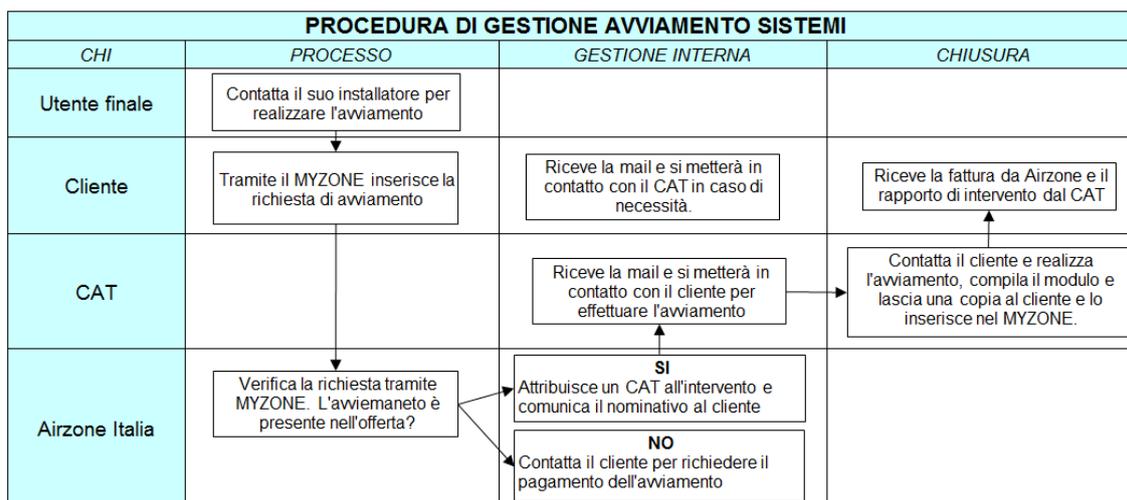
Nel caso in cui il CAT rilevi che dette condizioni non sono state rispettate, avrà facoltà di non effettuare l'avviamento o di richiedere al cliente il pagamento delle ore necessarie per rendere possibile l'avviamento dell'impianto.

OPERAZIONI REALIZZATE DURANTE L'AVVIAMENTO DEGLI IMPIANTI

L'avviamento degli impianti è comprensivo di:

- Revisione dell'installazione a livello dei collegamenti elettrici e dei cablaggi.
- Revisione del collegamento del sistema Airzone all'unità.
- Configurazione totale del sistema sulle specifiche del cliente
- Configurazione del dispositivo Webserver- indispensabile disporre di una connessione ad internet.
- Test di funzionamento
- Spiegazione delle modalità di utilizzo all'utente finale o a chi ne fa le veci
- Emissione del rapporto di avviamento

Di seguito il flusso di lavoro di questa tipologia di interventi:



INTERVENTO IN GARANZIA

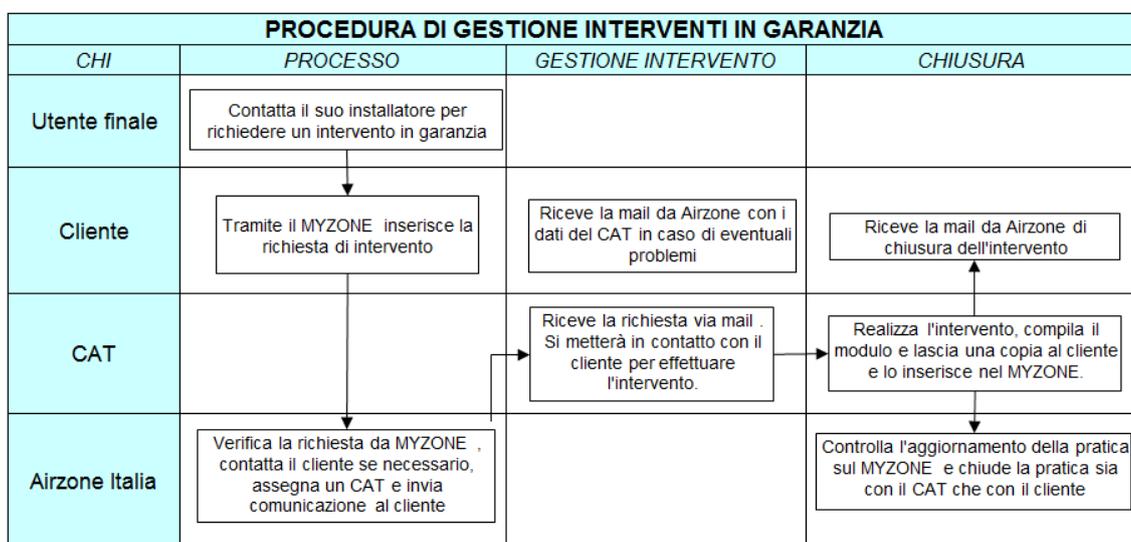
Per intervento in garanzia si definisce una problematica legata ai prodotti Airzone all'interno del periodo coperto dalla garanzia. I costi derivanti dall'intervento del CAT, dalla sostituzione dei pezzi malfunzionanti e di tutti i trasporti necessari alla consegna e il ritiro dei materiali saranno a carico di Airzone.

Si specifica inoltre che:

- Gli interventi in garanzia dovranno sempre essere richiesti ad Airzone tramite il portale Myzone e la richiesta dovrà essere realizzata dalla azienda che ha acquistato il materiale da Airzone. Sarà Airzone ad assegnare il CAT che provvederà alla realizzazione dell'intervento.

- Fermo restando le verifiche telefoniche che Airzone realizzerà preventivamente all'intervento, si precisa che, nel caso in cui il CAT rilevi che la problematica sui prodotti sia riconducibile ad una errata installazione o configurazione dei componenti del sistema, l'intervento non sarà considerato in garanzia e saranno a carico del cliente i costi orari del CAT, la sostituzione dei componenti e il relativo trasporto.

Di seguito il flusso di lavoro di questa tipologia di interventi:



SOSTITUZIONE DEI MATERIALI IN GARANZIA

Per sostituzione dei materiali in garanzia è inteso la richiesta da parte di un cliente di sostituire un elemento di un sistema Airzone in quanto dimostratosi malfunzionante all'interno del periodo coperto dalla garanzia. Saranno a carico di Airzone Italia la sostituzione del pezzo non funzionante e il trasporto per la consegna del nuovo e il ritiro del danneggiato.

- Le sostituzioni in garanzia dovranno sempre essere richieste ad Airzone tramite il portale Myzone e la richiesta dovrà essere realizzata da chi ha materialmente acquistato il materiale da Airzone.
- Il pezzo in sostituzione sarà inviato al cliente e fatturato con un pagamento a 30 gg. entro tale termine il cliente si impegna a restituire ad Airzone il materiale danneggiato per gli opportuni controlli. Airzone, controllata la conformità del materiale restituito effettuerà nota di credito al cliente per la fattura precedentemente emessa.
- Si precisa che il mancato rientro del pezzo danneggiato ad Airzone entro i tempi di scadenza della fattura (30 gg.) saranno interpretati come un insoluto del cliente, detto insoluto sarà gestito dall'ufficio amministrativo di Airzone e costituirà valido motivo per il blocco delle forniture al cliente.

Di seguito il flusso di lavoro di questa tipologia di interventi:

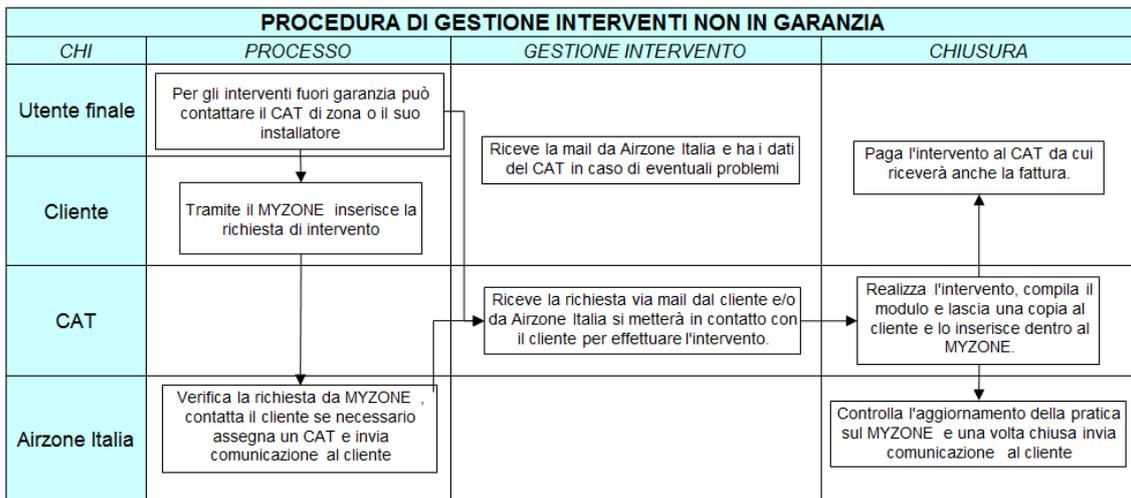


INTERVENTO NON IN GARANZIA

Per intervento non in garanzia si definisce una problematica legata a installazioni di prodotti Airzone fuori dal periodo coperto dalla garanzia (> 2 anni) o qualsiasi problematica su installazioni o prodotti derivante da una errata installazione o configurazione dei componenti. I costi derivanti dall'intervento del CAT, dalla sostituzione dei pezzi difettosi e di tutti i trasporti necessari alla consegna e il ritiro dei materiali saranno a carico del cliente.

La contrattazione del costo di detti interventi sarà da realizzare direttamente con il CAT.

Di seguito il flusso di lavoro di questa tipologia di interventi:



CONDIZIONI DI RESO

Qualsiasi richiesta di reso sarà sempre effettuata attraverso la piattaforma WEB all'indirizzo <http://myzone.airzoneitalia.it/>, ossia il canale diretto e prioritario per soddisfare le richieste dei clienti.

I resi devono essere approvati dall'ufficio di supporto tecnico di Airzone Italia.

Il cliente avrà 14 giorni dalla data di consegna dell'ordine per effettuare una richiesta di restituzione del materiale tramite Myzone.

Per fare ciò, è necessario accedere a **La mia area > I miei resi**. Verrà inviata una notifica sullo stato della petizione che può essere consultata nell'area personale. Le richieste di reso scadranno 40 giorni dopo l'accettazione.

Il processo completo di restituzione del materiale consiste in 4 semplici passaggi:

STEP 1: Richiesta (Cliente)

Apertura della Richiesta di Reso accedendo a *Myzone >La mia Area > I miei resi*.

Le eventuali casistiche di reso sono le seguenti:

- Materiale indesiderato dal cliente a causa di errore in fase di ordine.
- Materiale non conforme all'ordine del cliente.
- Materiale danneggiato durante il trasporto.

Per la richiesta di resi sarà tassativo compilare tutti i campi:

- Accettazione Airzone: professionale che gestisce la richiesta e la motivazione di essa.
- Riferimento dell'ordine Airzone Italia
- Elenco dei prodotti con numeri di serie o codici a barre degli articoli.
- Indirizzo di ritiro/consegna del materiale.

STEP 2: Valutazione (Airzone)

L'ufficio di supporto tecnico valuterà la richiesta e procederà a seconda la tipologia come:

- Restituzione per errore di Airzone: il materiale verrà sostituito gratuitamente.
- Problema nel trasporto: il materiale viene sostituito gratuitamente.
- Restituzione per errore o necessità del cliente: si procederà ad effettuare una proposta di accredito in funzione delle seguenti casistiche dove si includeranno le spese di trasporto.

A.- COSTO PER IL REPROCESSING DEL MATERIALE

Famiglia	Famiglia di prodotto	Costo	Tipologia
Elettronica	Centrali	18,58€	Flexa 3.0, Acuazione, CCP
	Interfacce	11,89€	Bluezero, Think, Lite
	Resto elettronica	10,31€	Mod. Fancoil, Mod. Interfaccia, Webserver
Diffusione	Non motorizzata	2,95€	Bocchetta
	Motorizzata	11,32€	Bocchetta e serranda
Misto	Plenum motorizzato	130,22€	Plenum + corpo + imballaggio + elett. associata

B.- COSTO PER BASSA ROTAZIONE (solo applicabile a diffusione*)

Articolo	Rotazione	Costo
con*	--	senza costo aggiuntivo
senza*	vendite > 5 unità/settimana	senza costo aggiuntivo
	vendite tra 1 e 5 unità/settimana	l'articolo si svaluta del 25%
	vendite < 1 unità/settimana	non si accettano i resi

* Come regola generale, la diffusione non motorizzata (AirQ) non può essere resa.

STEP 3 Comunicazione dell'ammissione/rifiuto del reso (Airzone)

Una volta che la richiesta di reso è stata classificata e valutata, il cliente sarà informato tramite Myzone e via mail della risoluzione, che possono essere:

- *Reso respinto*: Motivo della cancellazione.
- *Reso approvato*: viene allegato un budget in base a quanto citato sopra. Sarà cura del cliente accettare il preventivo per poter procedere con la spedizione.

STEP 4: Analisi del materiale e accredito (Airzone)

Una volta ricevuto il materiale verrà processato dall'ufficio di supporto tecnico entro 48 ore.

Il materiale ricevuto verrà analizzato per verificare che corrisponda a quanto descritto nella richiesta.

Se un pezzo presenta danni o non conformità, verrà applicato un ammortamento come specificato nella seguente tabella:

Danno	Descrizione	Svalutazione
senza danno	il pezzo non presenta nessun danno	0%
lieve	mancanza di componenti o imballaggio originale, imballaggio danneggiato ecc	15%
medio	componenti elettronici danneggiati, diffusione graffiata ecc	30%
grave	danno irrimediabile	100%

A questo punto il pagamento viene effettuato al cliente considerando tutte le considerazioni precedentemente dettagliate.

CONDIZIONI DI GARANZIA

Il produttore garantisce il corretto funzionamento del prodotto utilizzato in base alla sua destinazione, installazione e utilizzo secondo le istruzioni contenute nelle schede tecniche presenti nell'imballaggio del singolo articolo.

Tutti i prodotti di Airzone Italia SRL hanno una garanzia di base di 2 anni dalla data di acquisto specificata in un documento vincolante, bolla di consegna o fattura di Airzone Italia SRL, contro qualsiasi difetto di fabbricazione.

Il mancato rispetto rigoroso delle normative vigenti in materia di installazione (normative elettrotecniche e di bassa tensione, nonché altre normative che possono riguardare impianti di condizionamento e riscaldamento, sicurezza, impianti idraulici, ecc.) comporterà l'annullamento della garanzia del prodotto.

Allo stesso modo, la sostituzione degli elementi Airzone con terzi fabbricati comporta la cancellazione della garanzia.

Richiesta e invio di materiale in garanzia

Qualsiasi richiesta di garanzia sarà sempre effettuata attraverso la piattaforma web per il professionista Airzone <https://myzone.airzoneitalia.it/> , canale diretto e prioritario per soddisfare le richieste dei clienti.

All'interno di questo sito troviamo la sezione dedicata alla gestione delle garanzie su **LA MIA AREA> ASSISTENZA SUI PRODOTTI**.

Le richieste di garanzia devono essere approvate dall'ufficio di supporto tecnico Airzone. Per tale motivo, è essenziale una diagnosi iniziale dell'impianto/ prodotto.

A seconda delle anomalie osservate sull'impianto, i tecnici di Airzone Italia SRL identificheranno insieme al cliente l'origine dei problemi e valuteranno la necessità di inviare il prodotto in garanzia, generando un numero di riferimento della pratica.

Quando viene spedito il materiale in garanzia, Airzone Italia SRL. emette una fattura.

Il cliente potrà richiedere l'accredito di questa fattura restituendo il materiale non conforme entro 15 giorni dal ricevimento della fattura.

La restituzione di questi prodotti non conformi non implica il pagamento. Il pagamento di tali prodotti, così come l'accettazione delle spese di spedizione è subordinata all'esito dell'analisi degli stessi.

In caso di mancato accredito totale o parziale, l'ufficio di supporto tecnico informerà il cliente e metterà a sua disposizione il prodotto . Se richiesto, verrà restituito a spese del cliente.

Se entro 3 giorni non viene ricevuta alcuna risposta per la destinazione del prodotto questo sarà distrutto.

La mancata richiesta di accredito della fattura per il materiale in garanzia sarà interpretata come un normale pagamento di pagare e verrà emesso un addebito sul conto bancario e del cliente.

Cancellazioni e limitazioni della garanzia

1. La garanzia sarà valida solo se tutti gli elementi necessari per l'installazione di un impianto, sia elettronico che meccanico, sono marchiati Airzone. (centrali elettriche, moduli, termostati, motorizzazioni e cavi).
2. La fattura di acquisto originale costituisce un prerequisito per l'attivazione della garanzia. Nel caso in cui il materiale Airzone sia stato acquistato da terzi, la presentazione da parte del richiedente della fattura di acquisto originale alla terza parte sarà un requisito indispensabile.
3. La garanzia copre solo le apparecchiature e non comprende accessori ed elementi di una certa durata, nonché materiali operativi (batterie, ad esempio).
4. Qualsiasi tipo di reso a garanzia sarà annullato nei casi in cui il cliente mantenga una situazione irregolare con i pagamenti in sospeso
5. La garanzia non copre i prodotti con difetti non causati dal produttore, in particolare a causa di:
 - a. danni meccanici derivanti dal trasporto
 - b. danni derivanti da un uso improprio o dalla conservazione
 - c. difetti originati dopo la vendita a causa di un incidente come incendio o alluvione
 - d. difetti causati da eventi esterni come incidenti elettrici
 - e. danni dovuti a modifiche, riparazioni, estensioni o installazioni non conformi alle istruzioni di installazione o eseguite da personale non qualificato
 - f. danni dovuti all'installazione o all'uso del prodotto in modo non conforme alle norme tecniche o di sicurezza in vigore (normative elettrotecniche e di bassa tensione, nonché altre normative che possono interessare gli impianti di condizionamento e riscaldamento, sicurezza, impianti idraulici ecc.)
 - g. danni dovuti ad un uso improprio e non conformi alle specifiche contenute nei manuali d'uso
 - h. mancata fornitura di numeri di serie leggibili
6. Il produttore non è responsabile per il servizio di garanzia nei casi in cui la riparazione o la sostituzione del prodotto non possa essere effettuata a causa di restrizioni all'importazione o all'esportazione o ad altre disposizioni legali.
7. La presente garanzia esclude espressamente la manodopera da revisioni periodiche, manutenzione, riparazioni o sostituzioni di parti, inclusa la sostituzione di parti usurate, per il normale utilizzo del prodotto.
8. Airzone Italia STL non è responsabile per i dati e le informazioni contenute nell'apparecchiatura da riparare.
9. Tutte le parti o i prodotti sostituiti in garanzia diventeranno di proprietà di Airzone Italia S.R.L

PAGAMENTI

Nella tabella di seguito riportata sono chiarite tutte le tipologie di pagamento previste per le diverse tipologie di servizio fornite.

TABELLA RIASSUNTIVA TIPOLOGIA DI PAGAMENTO		
TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	PAGAMENTO
Avviamento impianto	Avviamento incluso nell'offerta	condizioni cliente
	Avviamento richiesto fuori offerta	Bonifico bancario anticipato
Interventi fuori garanzia	Interventi dei CAT a seguito della richiesta	Bonifico bancario anticipato
Sostituzione materiali in garanzia	Fattura inviata unitamente al prezzo in sostituzione*	BB. 30 gg. D.ff.m

* La fattura sarà soggetta a nota di credito al rientro e controllo del pezzo danneggiato

ALLEGATO

- Listino prezzi avviamenti 2022

LISTINO PREZZI AVVIAMENTI 2022

Nella tabella sotto si trovano le voci che descrivono il listino avviamenti attuale, a seconda il numero di sistemi ad avviare:

Codice	Descrizione	Costo
AZST0102	Servizio tecnico Airzone da 1 a 2 sistemi	220€
AZST0305	Servizio tecnico Airzone da 3 a 5 sistemi	440€
AZST0610	Servizio tecnico Airzone da 6 a 10 sistemi	880€
AZST1120	Servizio tecnico Airzone da 11 a 20 sistemi	1760€
AZST2140	Servizio tecnico Airzone da 21 a 40 sistemi	3300€
AZST4160	Servizio tecnico Airzone da 41 a 60 sistemi	5500€
AZST0102	Visita preinstallazione (obbligatoria AZDI6ACUAZONE)	85€

NOTE IMPORTANTI

- I prezzi indicati si intendono in Euro e netti, quindi non soggetti a sconto ne IVA.
- L'avviamento dei sistemi è un servizio che viene fornito a pagamento e la richiesta deve essere realizzata dalla azienda che ha acquistato il materiale da Airzone tramite il portale dedicato Myzone, sarà poi Airzone, gestita la parte amministrativa, ad assegnare un Centro di Assistenza Tecnica (CAT) che provvederà alla realizzazione del medesimo..
- Il pagamento del servizio, se non già incluso in offerta è a mezzo bonifico bancario anticipato.
- L'avviamento per sistemi Flexa, Easyzone, RadianT 365 Aidoo non è obbligatorio
- L'avviamento dei sistemi Acuazone è obbligatorio e compreso di una visita preinstallatica.
- La quotazione se non già prevista in offerta, è da richiedere direttamente all'ufficio tecnico di Airzone Italia alla mail offerte@airzoneitalia.it
- La richiesta di avviamento tramite il portale Myzone viene realizzata accettando specificatamente le condizioni sotto elencate:
 - Climatizzatore installato e funzionante.
 - Comando a filo del climatizzatore installato e funzionante.
 - Impianto di alimentazione elettrica dell'impianto realizzato con linea dedicata al sistema Airzone
 - Installazione dei componenti del sistema
 - Realizzazione di tutti i cablaggi del sistema
 - Utilizzo di cavo Airzone o altro con caratteristiche tecniche uguali o migliorative