



AIRZONE
italia

POLITICA 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 realizzata 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 facenti parte del sistema installato siano di marca Airzone (Schede elettroniche, termostati, moduli, motorizzazioni e cavi).
- 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 in cui sarà necessario prendere contatto con l'ufficio preposto di Airzone Italia.

- Avviamento Impianto: Messa in marcia di una installazione nuova.
- Intervento in garanzia: Prodotti difettosi all'interno del periodo di garanzia.
- Intervento non in garanzia: Prodotti difettosi fuori dal periodo di garanzia o errori di installazione e configurazione.
- Riparazione materiali: Riparazione di elementi dei sistemi Airzone fuori produzione o obsoleti
- Sostituzione materiali in garanzia: Reso ad Airzone di materiali non funzionanti all'interno del periodo di garanzia

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 che saranno sostituiti da Airzone sia in garanzia che non, 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 sistemi Flexa, Easyzone, RadianT 365 non è obbligatorio
- L'avviamento dei sistemi Acuazone è obbligatorio e la quotazione di tali avviamenti, se non già prevista in offerta, è da richiedere direttamente all'ufficio tecnico di Airzone alla mail 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 Airzone o altro con caratteristiche tecniche uguali o migliorative

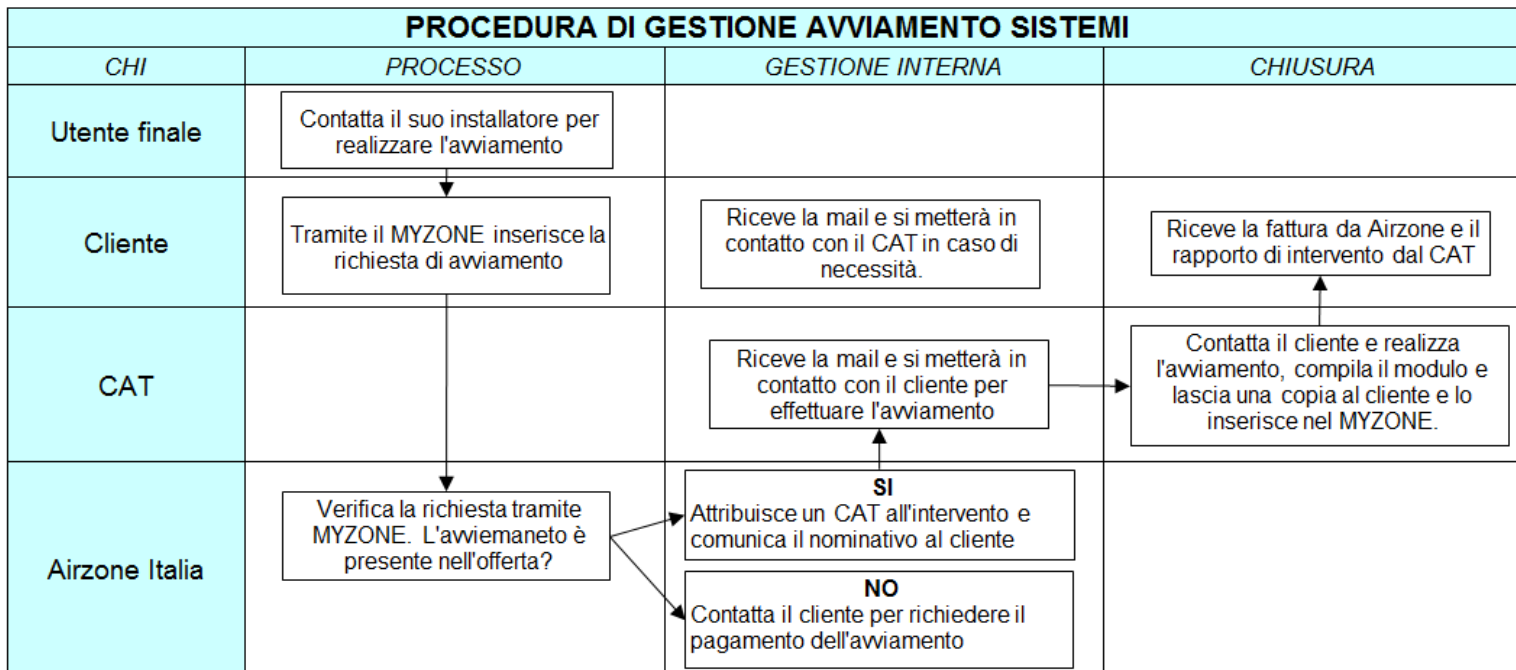
Nel caso in cui il CAT rilevi che dette condizioni non sono state rispettate, avrà facoltà di non effettuare l'avviamento o di richiedere al cliente il pagamento delle ore necessarie per rendere possibile l'avviamento dell'impianto.

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 alla macchina
- Configurazione totale del sistema sulle specifiche del cliente
- Configurazione dell'eventuale Webserver, sarà indispensabile disporre di una connessione ad internet adeguata
- Test di funzionamento
- Spiegazione delle modalità di utilizzo all'utente finale o a chi ne fa le veci
- Emissione del rapporto di avviamento

PROCEDURA DI GESTIONE AVVIAMENTO SISTEMI





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 difettosi 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 poi 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.

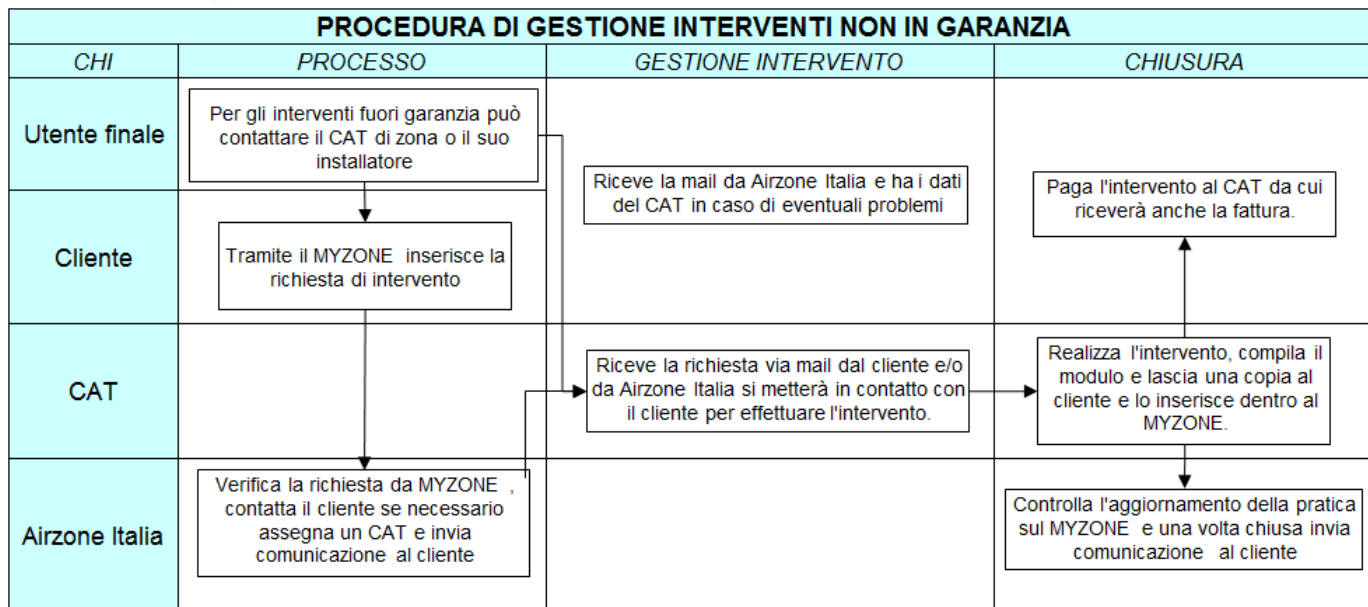
PROCEDURA DI GESTIONE INTERVENTI IN GARANZIA

CHI	PROCESSO	GESTIONE INTERVENTO	CHIUSURA
Utente finale	Contatta il suo installatore per richiedere un intervento in garanzia		
Cliente	Tramite il MYZONE inserisce la richiesta di intervento	Riceve la mail da Airzone con i dati del CAT in caso di eventuali problemi	Riceve la mail da Airzone di chiusura dell'intervento
CAT		Riceve la richiesta via mail . Si metterà in contatto con il cliente per effettuare l'intervento.	Realizza l'intervento, compila il modulo e lascia una copia al cliente e lo inserisce nel MYZONE.
Airzone Italia	Verifica la richiesta da MYZONE , contatta il cliente se necessario, assegna un CAT e invia comunicazione al cliente		Controlla l'aggiornamento della pratica sul MYZONE e chiude la pratica sia con il CAT che con il cliente



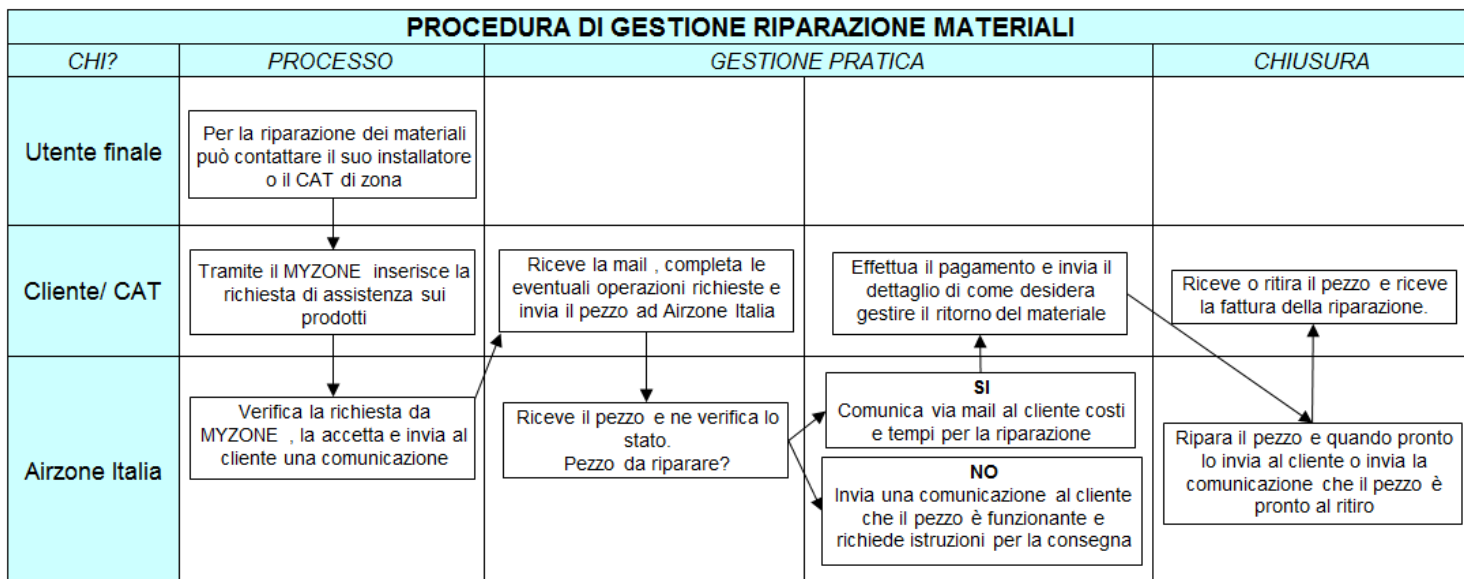
INTERVENTO NON IN GARANZIA

Per intervento non in garanzia si definisce una problematica legata a installazioni di prodotti Airzone fuori dal periodo coperto dalla garanzia 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.



RIPARAZIONE MATERIALI

Per riparazione dei materiali è inteso la richiesta da parte di un cliente di riparare un articolo di un sistema Airzone obsoleto o fuori produzione, la lista completa di detti articoli è reperibile accedendo al portale Myzone all'interno della sezione dedicata alla assistenza sui materiali. La riparazione è un servizio che viene fornito a pagamento e la richiesta deve essere realizzata da una ragione sociale con partita iva. Il pagamento del servizio è a mezzo bonifico bancario anticipato e il prezzo per la riparazione di un articolo obsoleto o fuori produzione e i relativi costi dei trasporti sono meglio dettagliati nel listino prezzi riparazioni allegato alla presente politica. Saranno a carico del cliente il trasporto dei materiali da e per Airzone e il costo per la riparazione del medesimo.





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 difettoso 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 far tornare ad Airzone il materiale danneggiato per gli opportuni controlli. Airzone, controllata la conformità del materiale rientrato 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.

PROCEDURA DI GESTIONE RESO MATERIALI IN GARANZIA

CHI	PROCESSO	GESTIONE INTERVENTO			CHIUSURA PRATICA
Cliente Agenzia CAT	Tramite il MYZONE inserisce la richiesta di reso in garanzia dei materiali	Riceve la mail dall'ufficio supporto e completa i dati della richiesta se necessario sul Myzone. Prepara il materiale per la spedizione e compila i dati sul Myzone	Riceve il materiale. Prepara il materiale per la spedizione e compila i dati sul Myzone.	Riceve la mail del corriere e gestisce il ritiro.	Riceve la mail e la nota di credito.
Airzone Italia	Verifica la richiesta del cliente, contatta il cliente se necessario per capire se il reso è effettivamente in garanzia e invia al cliente la mail di paretura pratica	Invia il materiale in sostituzione al cliente con la richiesta di rientro del danneggiato. Realizza inoltre la fattura del materiale. Settimanalmente verificherà che il cliente abbia effettuato la richiesta di ritiro e nel caso contrario contatterà per sollecitare	Elabora i dati del cliente e lo contatta per concordare il ritiro. Effettua la richiesta di ritiro tramite il corriere	Riceve il materiale e ne controlla la conformità MATERIALE CONFORME?	<p>SI Invia comunicazione al cliente di chiusura della pratica e relativa nota di credito</p> <p>NO Contatta il cliente a cadenza settimanale per il ritorno del materiale e il ritiro di quello errato.</p>

PAGAMENTI

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

TABELLA RIASSUNTIVA TIPOLOGIE DI PAGAMENTO

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	PAGAMENTO
Avviamento impianto	Avviamento incluso in offerta	Alle condizioni del cliente
	Avviamento richiesto specificatamente	Bonifico bancario anticipato
Riparazioni	Riparazione prodotti obsoleti o fuori produzione	Bonifico bancario anticipato
Interventi non in garanzia	Interventi dei CAT a seguito della richiesta	Alla conclusione dell'intervento
Sostituzione materiali in garanzia	Fattura inviata unitamente al pezzo in sostituzione*	BB. 30gg. D.f.f.m.

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

ALLEGATI

- Listino prezzi avviamenti 2019
- Listino prezzi riparazioni 2019

LISTINO PREZZI AVVIAMENTI 2019

SISTEMA	DESCRIZIONE	PREZZO
Flexa 3.0 Easyzone RadianT365	Installazioni con massimo due schede elettroniche e 16 zone	180
	Visita di preinstallazione in cantiere	90
	Pacchetto visita preinstallazione+avviamento	230
	Ogni scheda centrale aggiuntiva	70
	Quota per ogni AZCE6OUTPUT8 presente nel sistema	30
	Presenza nel sistema di AZX6CCP	30
<u>Acuazione</u> <u>Avviamento</u> <u>obbligatorio</u>	Pacchetto visita preinstallazione + avviamento per singolo sistema Acuazione con massimo 2 AZDI6OUTPUT8	300
	Visita di preinstallazione in cantiere	90
	Quota per ogni AZDI6OUTPUT8 (dalla terza in poi)	30
	Installazioni con più di una scheda Acuazione	Quotazione dedicata

NOTE IMPORTANTI

- I prezzi indicati si intendono in Euro e netti, quindi non soggetti a sconto.
- 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 non è obbligatorio
- L'avviamento dei sistemi Acuazione è obbligatorio e la quotazione di tali avviamenti, 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

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



AIRZONE
italia

LISTINO PREZZI RIPARAZIONI 2019

ARTICOLO	DESCRIZIONE	PREZZO
RIPTCAVO	Riparazione termostati cablati e moduli U.I.	70
RIPTRADBF	Riparazione termostati radio, Blueface, interfacce e schede relè	100
RIPSCTRL	Riparazione schede centrali dei sistemi	150
RIPVARI	Riparazione ricevitori e moduli zonificazione	40

LISTINO PREZZI TRASPORTI		
DESCRIZIONE	PREZZO	NOTE
Imponibile riparazioni fino a 700 €	Quota fissa 25€	Territorio italiano escluso Sicilia e Sardegna
	Quota fissa 30€	Sicilia e Sardegna
Imponibile riparazioni superiore a 700 €	3%	Territorio italiano escluso Sicilia e Sardegna
	6%	Sicilia e Sardegna
Consegna su appuntamento e/o preavviso telefonico	Quota fissa 6,50 €	Tutto il territorio italiano

NOTE IMPORTANTI

- I prezzi indicati si intendono in Euro e netti, quindi non soggetti a sconto.
- Avendo a disposizione il codice dell'articolo che si desidera riparare è possibile trovare il costo per la sua riparazione accedendo al portale Myzone all'interno della sezione dedicata alla assistenza sui materiali.
- I costi delle quote fisse meglio descritte nella tabella trasporti si intendono come prezzi netti e quindi non sono soggetti a sconto
- La quota trasporto ingombrante sarà comunicata solo in conferma d'ordine quando cioè sarà possibile conoscere le effettive dimensioni del collo
- Tutte le quote fisse sono da ritenersi aggiuntive rispetto al costo del trasporto standard