

Gestione dei prodotti elettronici a marchio Lowara e Xylem all'interno del periodo di garanzia, nel mercato Italia (Hydrovar, ResiBoost, ecocirc ed ecocirc XL)



Egregi Clienti,

con la presente siamo a comunicarvi che la gestione all'interno del periodo di garanzia dei prodotti elettronici a marchio Lowara e Xylem, subirà una semplificazione.

A partire dal 3 Settembre del 2018 tutti i prodotti elettronici a marchio Lowara e Xylem, nei casi di guasto o malfunzionamento presunti, possono essere inviati per analisi ad un UNICO Centro Assistenza Lowara selezionato e specializzato per questa tipologia di prodotti.

Il CAL selezionato è

QUASAR srl
via Lago Trasimeno, 29 - 36015 Schio
(VI) ☎ +39 0445 575770
✉ segreteria@quasar-schio.it
P.I. 01723340244

Quasar si impegnerà a fornire l'esito dell'analisi condotta sull'unità resa entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'oggetto.

Per attivare la spedizione in porto assegnato del prodotto verso il Centro Assistenza sarà necessario:

- contattare il trasportatore **BARTOLINI più vicino a voi**
- richiedere quindi una **spedizione in porto assegnato**
- indicare chiaramente l'indirizzo del **Centro Assistenza Quasar**



I prodotti inviati per analisi dovranno essere:

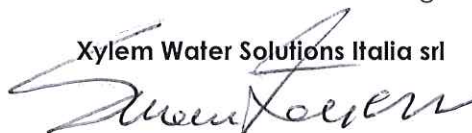
- all'interno del periodo di garanzia, come previsto dalle condizioni generali di vendita vigenti al momento dell'acquisto
- accompagnati da regolare DDT posto ANCHE all'interno dell'imballo (sul quale dovrà essere riportata l'anomalia riscontrata e la Vs. persona di riferimento per eventuali comunicazioni)
- accompagnati dalla prova d'acquisto del prodotto al fine di poter verificare i termini di garanzia
- imballati in modo idoneo al fine di prevenire eventuali danneggiamenti nel trasporto
- esenti da manomissioni o danni da uso improprio

A seguire troverete le appendici che esplicitano le diverse procedure specifiche di gestione della garanzia per ogni tipologia di prodotto.

Cogliamo l'occasione per ringraziarvi della continua collaborazione. Il vostro supporto all'applicazione delle presenti procedure sarà estremamente importante per i nostri processi di miglioramento continuo volti a soddisfare le vostre esigenze e aspettative.

Simone Zanessi
Aftermarket & Service and Dewatering Manager

Xylem Water Solutions Italia srl



APPENDICE 1 – Hydrovar, Teknospeed, ResiBoost



I prodotti inviati per analisi dovranno essere:

- all'interno del periodo di garanzia, come previsto dalle condizioni generali di vendita vigenti al momento dell'acquisto
- accompagnati da regolare DDT posto ANCHE all'interno dell'imballo (sul quale dovrà essere riportata l'anomalia riscontrata e la Vs. persona di riferimento per eventuali comunicazioni)
- accompagnati dalla prova d'acquisto del prodotto al fine di poter verificare i termini di garanzia
- imballati in modo idoneo al fine di prevenire eventuali danneggiamenti nel trasporto
- esenti da manomissioni o danni da uso improprio

Nel caso in cui, a seguito dell'analisi condotta sul prodotto reso:

- Quasar confermi la garanzia tecnica
 - o un prodotto riparato o nuovo equivalente vi verrà inviato in porto franco
- Quasar NON confermi la garanzia tecnica
 - o non vi verranno addebitati costi di analisi e di valutazione del reclamo
 - o vi sarà inviato un preventivo di spesa per la riparazione del prodotto, ove conveniente
 - o se richiesto vi verrà reso il prodotto inviato per analisi, a vostre spese
 - o passati 45 giorni dal completamento dell'analisi del prodotto reso, senza vostre indicazioni diverse si procederà alla rottamazione del dispositivo

APPENDICE 2 – circolatori ecocirc E10 basic e premium; E5 Pro



I prodotti inviati per analisi dovranno essere:

- all'interno del periodo di garanzia, come previsto dalle condizioni generali di vendita vigenti al momento dell'acquisto
- accompagnati da regolare DDT posto ANCHE all'interno dell'imballo (sul quale dovrà essere riportata l'anomalia riscontrata e la Vs. persona di riferimento per eventuali comunicazioni)
- accompagnati dalla prova d'acquisto del prodotto al fine di poter verificare i termini di garanzia
- imballati in modo idoneo al fine di prevenire eventuali danneggiamenti nel trasporto
- esenti da manomissioni o danni da uso improprio

Per i circolatori in oggetto Xylem garantirà al proprio Cliente italiano la sostituzione del prodotto reso con uno nuovo equivalente, indipendentemente dall'esito dell'analisi tecnica.

APPENDICE 3 – circolatori ecocirc XL



I prodotti inviati per analisi dovranno essere:

- all'interno del periodo di garanzia, come previsto dalle condizioni generali di vendita vigenti al momento dell'acquisto
- accompagnati da regolare DDT posto ANCHE all'interno dell'imballo (sul quale dovrà essere riportata l'anomalia riscontrata e la Vs. persona di riferimento per eventuali comunicazioni)
- accompagnati dalla prova d'acquisto del prodotto al fine di poter verificare i termini di garanzia
- imballati in modo idoneo al fine di prevenire eventuali danneggiamenti nel trasporto
- esenti da manomissioni o danni da uso improprio

Nel caso in cui, a seguito dell'analisi condotta sul prodotto reso:

- Quasar confermi la garanzia tecnica
 - o un prodotto riparato o nuovo equivalente vi verrà inviato in porto franco
- Quasar NON confermi la garanzia tecnica
 - o non vi verranno addebitati costi di analisi e di valutazione del reclamo
 - o vi sarà inviato un preventivo di spesa per la riparazione del prodotto, ove conveniente
 - o se richiesto vi verrà reso il prodotto inviato per analisi, a vostre spese
 - o passati 45 giorni dal completamento dell'analisi del prodotto reso, senza vostre indicazioni diverse si procederà alla rottamazione del dispositivo