

MODULO DI RICHIESTA RIPARAZIONE "E4"

ASSISTENZA CLIENTI: + 39 0546 651490 / Service.Italia@ingeteam.com

Qualsiasi richiesta di riparazione (di una o più parti di ricambio fornite da Ingeteam o per qualsiasi malfunzionamento che possa essere risolto da remoto) richiede la previa autorizzazione attraverso l'assegnazione di un "Numero Ticket". A tal fine, il Cliente dovrà compilare il presente modulo e inviarlo via e-mail a Service.Italia@ingeteam.com

Questa procedura è applicabile esclusivamente alle famiglie Ingecon Sun®, Ingerev®, per le unità prodotte dal 1° gennaio 2012 in poi.

Prima di sostituire qualsiasi componente, il cliente deve seguire la procedura di risoluzione dei problemi fornita e deve aver contattato preventivamente il servizio di assistenza tecnica locale onde aver conferma che l'unico modo per risolvere il problema è essere assistito da remoto o sostituire il componente difettoso.

DATI DEL CLIENTE CHE RICHIEDE LA RIPARAZIONE

Ragione Sociale e Codice Fiscale			
Dettagli di contatto e posizione			
Indirizzo aziendale			
Tel.		E-mail	
Indirizzo dell'impianto:		Indirizzo di consegna materiale riparato:	
		Persona/telefono da contattare:	
		Orari disponibili per il contatto:	

BREVE DESCRIZIONE DEL GUASTO

Modello		Numero di Serie	
Data d'installazione		Data del Malfunzionamento	
Versione firmware dell'inverter			
Codice di allarme 1	Codice di allarme 2	Codice di allarme 3	Codice di allarme 4
Tipo di Malfunzionamento			
Stato delle protezioni	ON	OFF	
Frequenza del problema			
Eventuali condizioni di Garanzia aggiuntive (*)			
Datalogger degli ultimi 15 giorni scaricato e allegato	Si / Yes	No (**)	
Ultimi eventi di arresto o motivi di arresto allegati	Si / Yes	No (**)	
Commenti			

(*) La compilazione di questo campo è indispensabile per poter recepire qualsiasi variazione della garanzia rispetto alla garanzia standard.

(**) I dati scaricati dall'inverter tramite Ingecon Sun Manager degli ultimi 15 giorni così come gli eventi di arresto sono un requisito essenziale per richiedere e richiedere postvendita.

Una volta che questo modulo sarà stato correttamente compilato e debitamente ricevuto, verrà assegnato "Numero Ticket" dal servizio di assistenza tecnica.

WF	
-----------	--

Ingeteam S.r.l.

TERMINI E CONDIZIONI DI RIPARAZIONE DEL PRODOTTO

In caso di incidente, la procedura da seguire è stabilita di seguito:

1. In caso di malfunzionamento, il Cliente dovrà contattare via mail il Servizio di Assistenza Tecnica all'indirizzo service.italia@ingetteam.com richiedendo assistenza e allegando il presente modulo debitamente compilato (dopo aver scaricato tutte le informazioni disponibili dall'inverter) oppure telefonare a Ingeteam SRL al numero + 39 0546 651490.
2. Il servizio di assistenza contatterà il Cliente richiedendo tutte le informazioni necessarie e indicando il modo migliore di agire per correggere l'incidente. Prima di questo passaggio, come detto in precedenza, il cliente deve scaricare i dati dell'inverter, analizzarli, evidenziare gli allarmi che compaiono in esso e inviarli via mail a service.italia@ingetteam.com.
3. Qualora il servizio di assistenza remota fornito dovesse rivelarsi insufficiente, verrà indicato al Cliente come procedere per sostituire il componente difettoso e inviarlo al servizio post-vendita e richiedere la riparazione o un nuovo pezzo di ricambio; inoltre il servizio di assistenza invierà il " Modulo di Richiesta Riparazione" ed il relativo Numero Ticket. Il cliente dovrà sostenere tutte le spese di spedizione, compresi dazi, tasse doganali e tasse.
4. Una volta ricevuto da Ingeteam il componente difettoso presso il nostro magazzino locale e il modulo compilato e firmato (quest'ultimo requisito è essenziale), Ingeteam procederà alla diagnosi del componente difettoso. Se il guasto non è coperto da garanzia, il cliente riceverà un'offerta di riparazione, per sua approvazione o rifiuto. L'offerta sarà valida per un periodo di 30 giorni solari dalla data di emissione. Se non accettato o rifiutato entro tale termine, Ingeteam procederà alla restituzione del componente difettoso franco fabbrica. In caso di mancato pagamento, rifiuto dei costi sopra menzionati o mancato riscontro da parte del cliente trascorsi 30 giorni dall'offerta di Ingeteam, con la firma del presente documento, il cliente accetta che il Prodotto e/o il componente restituito per la riparazione venga rottamato.
5. Qualora il Prodotto e/o componente restituito risulti perfettamente funzionante, Ingeteam invierà Fattura con i costi derivanti dalle prove di analisi e ispezione effettuate sull'apparecchiatura, per un importo pari al 15% del valore dell'apparecchiatura (alle condizioni commerciali vigenti o, in loro assenza, al listino prezzi in vigore). Il Cliente si impegna ad effettuare il pagamento mediante bonifico bancario da effettuarsi al ricevimento della relativa fattura. Solo dopo la ricezione del pagamento Ingeteam procederà alla restituzione del prodotto/componente franco fabbrica. In caso di mancato pagamento dei costi sopra indicati o di mancato riscontro da parte del cliente, decorsi 30 giorni dalla data di emissione della fattura, con la firma del presente documento, il cliente accetta che il Prodotto e/o il componente restituito per la riparazione venga rottamato.
6. Una volta approvata (o rifiutata) l'offerta e ricevuto il pagamento da parte di Ingeteam, Ingeteam procederà alla restituzione del componente riparato in condizioni franco fabbrica. Se il reclamo è coperto dai termini di garanzia, INGETEAM riparerà il prodotto e/o il componente entro un termine massimo, ove ragionevolmente possibile, di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della merce. INGETEAM utilizzerà tutti i mezzi ritenuti necessari per ridurre i tempi di risposta.

WF	
----	--

Ingeteam S.r.l.

Raccomandazioni prima di restituire l'inverter:

Proteggere al meglio il materiale consegnatoci, se possibile con l'imballo originale. Ingeteam non sarà responsabile per eventuali difetti dovuti a problemi logistici. La bolla di consegna del cliente deve riportare la dicitura "Prodotto restituito per riparazione".

Il materiale dovrà essere inviato al magazzino di:

INGETEA S.R.L.
Via Dell'Industria, 199/211
48014 Castel Bolognese (RA) - Italy Tel. +39 0546 651490
(Hours for receiving goods: Monday to Friday from 08.30 to 12.30 and from 15.00 to 17.00)

WF	
-----------	--

* Data(giorno) /..... (mese) /.....(anno)

* Firma leggibile del cliente per accettazione

CONDIZIONI DEI PRODOTTI E/O COMPONENTI RIPARATI

Le parti dichiarano di aver ricevuto e ben compreso quanto sopra ed essere state adeguatamente informate e dichiarano esplicitamente di accettare e approvare le seguenti clausole "Allegato A + B - Garanzia del produttore" (scaricabile dal sito Web <https://www.ingeteam.com/it/it-it/assistentatecnicaitaliaingeteam.aspx>).

- 2) ESCLUSIONE DALLA GARANZIA
- 4) LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL COSTRUTTORE
- 8) GIURISDIZIONE LEGALE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

* Data(giorno) /..... (mese) /.....(anno)

* Firma leggibile del cliente per accettazione

Ingeteam S.r.l.