atlantic Excellence

SERVIZIO GESTIONE GARANZIA SCALDABAGNI ELETTRICI ATLANTIC E GARANZIA CONVENZIONALE

PER GARANTIRE UN SERVIZIO DI QUALITÀ SEMPRE PIÙ ELEVATA E CALIBRATO SULLE ESIGENZE DEI NOSTRI CLIENTI, GROUPE ATLANTIC ITALIA OFFRE:

- Un **SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO TELEFONICO** disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 20,30 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00.
- Un **PROCESSO** completamente **DIGITALE** per l'eventuale gestione dell'autorizzazione alla sostituzione in garanzia del prodotto eventualmente non riparabile.

In entrambi i casi il Cliente che necessita di supporto dovrà semplicemente:

- Contattare il numero di telefono: 0546 911300
- Selezionare l'opzione post operatore 1 nella sezione "Atlantic"
- Seguire le istruzioni che verranno indicate dalla voce di accoglienza
- Avere a disposizione tutte le informazioni e la documentazione richiesta ed elencata dalla voce di accoglienza, prima di entrare in contatto con gli operatori

Dopo aver effettuato tutte le verifiche del caso, nell'ipotesi in cui il problema non fosse stato risolto on-line, i nostri operatori daranno indicazioni precise sul come procedere sia in caso di riparazione che di sostituzione in garanzia.

In caso di sostituzione in garanzia autorizzata:

- il Cliente/Utilizzatore riceverà al termine della conversazione telefonica con i nostri operatori, a mezzo email, un Coupon già precompilato di autorizzazione alla sostituzione
- Il Cliente/Utilizzatore dovrà semplicemente recarsi dal suo rivenditore con il Coupon per richiedere un nuovo prodotto in sostituzione
- Il Rivenditore ritirerà il Coupon e consegnerà il nuovo prodotto uguale o equivalente, gratuitamente al Cliente/Utilizzatore
- Il Cliente/Utilizzatore ritirerà il nuovo prodotto e potrà procedere con la sostituzione in autonomia
- Il Rivenditore, seguendo le istruzioni riportate sul modulo a lui riservate, dovrà compilare il Coupon inserendo tutti i dati richiesti, nella sezione riservata al Rivenditore
- Il Rivenditore successivamente potrà inviare a Groupe Atlantic Italia S.p.A. all'indirizzo email riportato sul Coupon il modulo al fine di chiudere la pratica e ricevere la nota credito per il prodotto anticipato in nome e per conto di Groupe Atlantic Italia S.p.A.
- Il prodotto sostituito potrà essere rottamato direttamente dal Cliente/Utilizzatore. RAEE assolta all'origine

atlantic

CONDIZIONI DI GARANZIA CONVENZIONALE SCALDABAGNI ELETTRICI GROUPE ATLANTIC ITALIA S.p.A.

PREMESSA

La presente Garanzia Convenzionale non sostituisce né limita la Garanzia Legale di conformità che il Venditore è tenuto a riconoscere all'Utente (rif. Codice del Consumo emanato con il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche). Quindi, l'accettazione della Garanzia Convenzionale da parte dell'Utente lascia impregiudicati tutti i diritti in suo favore sanciti dalla Garanzia Legale. Groupe Atlantic Italia S.p.A. si riserva il diritto insindacabile di non concedere o di invalidare in qualsiasi momento la presente Garanzia Convenzionale qualora questa non sia formalmente prevista ed inclusa negli accordi commerciali tra Venditore e la stessa Groupe Atlantic Italia S.p.A.. In questo caso, l'Utente può fare riferimento alla Garanzia Legale di conformità che deve essere sempre e comunque riconosciuta dal Venditore finale del bene.
La rete Service autorizzata di Groupe Atlantic Italia S.p.A. è sempre tenuta a prendere visione della documentazione fiscale comprovante l'acquisto. In caso di indisponibilità della documentazione fiscale o rifiuto di esibirla da parte dell'Utente e/o Installatore, la Garanzia Convenzionale non potrà essere rilasciata.
IMPORTANTE: la presente Garanzia Convenzionale decade se, nell'arco della sua durata, siano condotte operazioni di manutenzione e/o riparazione ad opera di personale estraneo alla rete Service autorizzata da Groupe Atlantic Italia S.p.A.

1) OGGETTO

Groupe Atlantic Italia S.p.A., con sede a Faenza (RA) - Via Pana 92, garantisce i propri prodotti contro i vizi di fabbricazione e/o i difetti della componentistica. Groupe Atlantic Italia S.p.A., dispone di una rete Service autorizzata, specificatamente addestrata ed autorizzata a condurre interventi di verifica iniziale ed attivazione della Garanzia Convenzionale, manutenzione periodica e riparazione su tutto il territorio nazionale, inclusi Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.

2) CAMPO DI APPLICAZIONE

La Garanzia Convenzionale è applicabile ai componenti propri dell'apparecchio e prevede la sostituzione o la riparazione gratuita delle parti che dovessero presentare difetti di fabbricazione o non conformità al contratto d'acquisto. Sono pertanto esclusi i componenti soggetti ad usura (rif. paragrafo 5) e tutti gli altri componenti dell'impianto non facenti parte dell'apparecchio, qualsiasi sia la loro funzione. Qualora il ripristino della piena funzionalità dell'apparecchio non fosse possibile attraverso la riparazione o qualora, ad insindacabile giudizio di Groupe Atlantic Italia S.p.A., la stessa risultasse eccessivamente onerosa rispetto al valore dell'apparecchio medesimo, potrà essere disposta la sostituzione dell'apparecchio difettoso con un pari modello, oppure, in caso di indisponibilità di quest'ultimo per qualsivoglia ragione, con un modello avente caratteristiche equivalenti o superiori.
In questo caso, rimarranno in vigore i termini e la durata della garanzia dell'apparecchio sostituito, cioè del contratto originario.

3) ATTIVAZIONE, DURATA E DECORRENZA

L'attivazione della presente Garanzia Convenzionale, che può essere eseguita esclusivamente dalla rete Service autorizzata di Groupe Atlantic Italia S.p.A., è subordinata alla conformità dell'installazione alle normative vigenti, pertanto, l'Utente che intende avvalersene deve essere in possesso, ed esibire su richiesta, la documentazione prevista dalla normativa (dichiarazione di conformità, libretto di impianto debitamente compilato, progetto se richiesto, ecc.) che l'Installatore è tenuto a rilasciare al termine dei lavori. In assenza di tale documentazione, l'utilizzo del sistema è ad esclusivo rischio e pericolo dell'Utente. La durata della presente Garanzia Convenzionale è indicata di seguito.

Tipologia prodotto	Decorrenza	Durata	Tempo massimo di attivazione della garanzia convenzionale
Scaldabagni elettrici	data del documento fiscale d'acquisto	2 o 5 anni	3 anni dalla data di fabbricazione

La durata della garanzia degli scaldabagni elettrici può essere di 2 o 5 anni a seconda del modello, come risulta nella documentazione fornita a corredo del prodotto. L'estensione oltre i 2 anni si riferisce solo ed esclusivamente al corpo caldaia degli scaldabagni elettrici, nel caso di rottura del corpo caldaia dopo i primi 24 mesi, al fine di richiedere la sostituzione del prodotto in garanzia, è necessario fornire da parte del richiedente a Groupe Atlantic Italia S.p.A., foto dello stato dell'anodo al magnesio presente in tutti i nostri scaldabagni elettrici. In caso di anodo non efficiente, il prodotto non potrà essere riconosciuto in garanzia. È fatto obbligo, almeno una volta ogni due anni, effettuare una verifica periodica di manutenzione ordinaria, non inclusa nella presente garanzia convenzionale, al fine di verificare lo stato dell'anodo e della resistenza elettrica per garantire la massima affidabilità durabilità ed efficienza del prodotto.

4) MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

L'Utente è tenuto a conservare copia del presente Certificato di Garanzia Convenzionale, tutta la documentazione fiscale e la dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore, ove prevista, in modo da poter usufruire gratuitamente delle prestazioni previste (rif. paragrafo 5). In caso di chiamata, la rete Service autorizzata è tenuta ad intervenire entro un termine congruo, salvo cause di forza maggiore; il tempo di intervento è solitamente determinato non solo dall'ordine cronologico di chiamata, ma anche dalla criticità del malfunzionamento segnalato e della stagionalità. È importante che l'Utente denunci il vizio riscontrato nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre 2 mesi dalla sua scoperta.
Per tutti gli interventi di sostituzione componenti, sia in garanzia che fuori garanzia, la rete Service autorizzata da Groupe Atlantic Italia S.p.A. è contrattualmente tenuta ad utilizzare tassativamente ricambi nuovi ed originali. Qualsiasi ricambio sostituito gratuitamente durante il periodo di garanzia è da ritenersi di esclusiva proprietà di Groupe Atlantic Italia S.p.A.

5) COPERTURE ED ESCLUSIONI

Durante il periodo della Garanzia Convenzionale, Groupe Atlantic Italia S.p.A., per tramite della rete Service autorizzata, si impegna a sostituire o riparare gratuitamente i componenti che dovessero risultare affetti da malfunzionamenti e/o vizi di fabbricazione. Oltre alle parti di ricambio, sono da ritenersi a titolo gratuito anche manodopera e diritto fisso di chiamata.
IMPORTANTE: tutti i componenti di normale usura quali anodi, elettrodi di accensione e rilevazione fiamma, guarnizioni, sonde, pannelli isolanti interni alla camera di combustione, batterie ... sono garantiti entro e non oltre i 6 mesi dalla data di decorrenza della presente Garanzia Convenzionale.
La Garanzia Convenzionale non comprende in nessun caso danni e difetti conseguenti a:

- trasporto e stoccaggio inadeguato eseguito a cura di terzi non rientranti nella responsabilità di Groupe Atlantic Italia S.p.A.
- installazione e utilizzo non conforme alle istruzioni ed alle avvertenze riportate nel manuale per l'uso destinato all'Utente ed all'Installatore fornito a corredo;
- incrostazioni dovute alla presenza di calcare nel fluido termovettore e/o nell'acqua sanitaria e non opportunamente trattato, come previsto dalla normativa vigente;
- ostruzioni/incrostazioni dovute alla presenza di impurità conseguenti alla mancata pulizia preliminare delle tubazioni ed all'assenza di adeguato trattamento acque, come previsto dalla normativa vigente;
- asservimento dell'apparecchio ad impianti di riscaldamento radiante a pavimento parete/soffitto che utilizzano tubazioni in materiale plastico senza barriera anti ossigeno;
- mancata installazione dei giunti dielettrici;
- utilizzo di accessori non previsti da Groupe Atlantic Italia S.p.A., o non compatibili con l'apparecchio stesso;
- allacciamenti ad impianti elettrici, idrici, gas e fumari non conformi alle norme vigenti, nonché inadeguato fissaggio delle strutture di supporto;
- mancato rispetto della periodicità annuale di manutenzione, salvo periodicità più restrittive imposte dalla normativa vigente;
- impiego di liquidi per la pulizia delle parti funzionali ed il trattamento delle acque non idonei e che potrebbero determinare il danneggiamento dei componenti trattati;
- utilizzo di ricambistica usata e/o non originale Groupe Atlantic S.p.A., (cfr. par. 4);
- agenti atmosferici (fulmini, trombe d'aria, grandine, gelo, ecc.), calamità telluriche, incendi, furto, scasso e atti vandalici;
- permanenza in cantiere o comunque in ambiente non adeguatamente protetto e, più in generale, negligente conservazione dell'apparecchio;
- corrosione causata da azioni chimiche e/o elettriche provocate da fattori esterni;
- prolungata inattività dell'apparecchio che possa determinare il deterioramento/blocco irreversibile di componenti funzionali quali pompe, attuatori, pressostati, ventilatori, micro interruttori, valvole gas, ecc.;
- mancato o non idoneo collegamento delle valvole di sicurezza ad uno scarico di portata adeguata;
- mancata predisposizione di una vasca anti sversamento, idoneamente collegata ad uno scarico sifonato di portata adeguata, atta a contenere eventuali fuoriuscite accidentali d'acqua, qualora le stesse possano arrecare danni ai beni propri ed altrui.

La Garanzia Convenzionale non copre in nessun caso i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria e non è cumulabile. Pertanto, in caso di sostituzione o riparazione, vale sempre la data di decorrenza garanzia dell'apparecchio originario, ferma la garanzia di legge per il restante periodo.

6) ULTERIORI CONDIZIONI

Al fine di consentire gli eventuali interventi di riparazione/sostituzione componenti in caso di guasto, nonché le normali operazioni di manutenzione periodica, l'apparecchio deve essere installato in modo tale che qualunque suo componente sia accessibile in maniera agevole e rapida. A tal fine, Groupe Atlantic Italia S.p.A., raccomanda l'installazione dell'apparecchio in luogo accessibile e sicuro in termini normativi, senza quindi che l'accesso comporti oneri aggiuntivi rispetto ai costi prettamente pertinenti all'intervento tecnico di manutenzione, riparazione o sostituzione dell'apparecchio. Pertanto, la presente Garanzia Convenzionale non copre in alcun caso l'eventuale aggravio di costo relativo a:

- allestimento di scale e ponteggi, noleggio di gru, piattaforme mobili aeree, trabattelli e qualsiasi altra attrezzatura necessaria a raggiungere in sicurezza il prodotto;
- lo smontaggio ed il successivo montaggio di altri apparecchi ed impianti che dovessero ostacolare l'intervento;
- opere idrauliche, elettriche e murarie;

7) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La presente Garanzia Convenzionale è regolata dalla Legge Italiana. Per qualsiasi controversia, è competente il foro di Ravenna.

GROUPE ATLANTIC ITALIA S.P.A. - WHOLESALERS DIVISION
Via Pana 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. +39 0546911300
info.atlanticitalia@groupe-atlantic.com
www.atlantic-comfort.it