

MAKING MODERN LIVING POSSIBLE

Danfoss

Danfoss Solar Inverters

Assistenza e condizioni di garanzia

Valido da agosto 2011



www.danfoss.it/solar

Assistenza e condizioni di garanzia

Per un efficiente servizio di assistenza postvendita

Danfoss Solar Inverters è impegnata ad offrire ai suoi clienti un efficiente servizio di assistenza postvendita. Consideriamo l'assistenza come parte integrata del servizio di fornitura dei nostri inverter e teniamo alla soddisfazione finale del cliente. L'assistenza comprende una hotline e un servizio di riparazione competente e capace.

Danfoss è da sempre conosciuta per l'eccellente servizio di assistenza. I nostri centri di assistenza e i nostri tecnici sono esperti e ben addestrati e possono quindi vantare notevoli competenze anche per il settore degli inverter solari.

Condizioni di garanzia adeguate alle vostre necessità

Danfoss Solar Inverters offre vari livelli di condizioni di garanzia in funzione delle necessità di ciascun cliente. Per tutti gli inverter, oltre al periodo di garanzia standard possiamo offrire l'estensione della stessa fino a 20 anni.

Una base solida per una proficua collaborazione

Lo scopo di questo documento è di fornire dei parametri di collaborazione vantaggiosi per entrambe le parti, al fine di offrire al cliente un servizio ottimale. Pertanto ci permettiamo di porre dei requisiti su come effettuare le segnalazioni al nostro reparto di assistenza. La nostra intenzione è quella di rendere tutto il più comprensibile possibile per garantire un'assistenza ottimale al cliente.

Condizioni di garanzia

Prodotti coperti dalla garanzia

| Prodotti | Periodo di garanzia |
|---------------------------------------|---------------------|
| Inverter UniLynx | 60 mesi |
| Inverter TripleLynx | 60 mesi |
| Prodotti di monitoraggio ComLynx | 24 mesi |
| Parti di ricambio e moduli sostituiti | 24 mesi |

Tabella 1

Estensione della garanzia

Entro 18 mesi dalla data di fatturazione da parte di Danfoss Solar Inverters, il cliente può acquistare una estensione di garanzia di 5 anni, fino ad un totale di 10 anni di garanzia.

I costi dell'estensione di garanzia sono riportati nel listino prezzi Danfoss Solar Inverters. A condizioni speciali, è inoltre possibile richiedere l'estensione di garanzia di 15 anni.

Copertura della garanzia (cosa viene coperto dalla garanzia)

La garanzia di Danfoss Solar Inverters per i prodotti e le opzioni integrate copre i difetti di materiale e di fabbricazione per i periodi di garanzia sopra menzionati dalla data di emissione della fattura da parte di Danfoss Solar Inverters più un periodo di 6 mesi da tale data.

A discrezione di Danfoss Solar Inverters, la garanzia coprirà le riparazioni o la sostituzione del



prodotto in garanzia o delle sue componenti da parte di Danfoss Solar Inverters.

Per la determinazione del periodo di garanzia, il cliente, su richiesta della hotline di Danfoss Solar Inverters, invierà una copia della fattura di acquisto o della fattura di estensione della garanzia/certificato di estensione della garanzia alla hotline di Danfoss Solar Inverters.

Casi non coperti dalla garanzia

Danni diretti ed indiretti e rivendicazioni che derivano dai casi seguenti non sono coperti dalla garanzia standard di Danfoss Solar Inverters:

- Installazione, messa in funzione scorretta o uso inadeguato del dispositivo
- Uso del prodotto al di fuori delle sue specifiche
- Modifiche apportate al prodotto
- Riparazione non autorizzata del prodotto
- Danni dovuti al trasporto
- Resa del prodotto difettoso in materiale di imballaggio non autorizzato
- Ventilazione insufficiente del prodotto
- Guasti causati da eventi esterni (sovratensione, fulmini, fuoco, manipolazione rude ecc.)

Condizioni di assistenza

Se un prodotto coperto dalla garanzia si guasta durante il periodo di garanzia, la procedura di assistenza e riparazione sarà la seguente:

- In caso di necessità di assistenza si contatterà prima di tutto la hotline di Danfoss Solar Inverters. La hotline troverà il modo più efficace per risolvere il problema.
- Servizio di sostituzione: Se la nostra hotline valuterà necessaria la sostituzione dell'inverter, lo stesso verrà spedito entro 24 ore.
- Assistenza in loco: Se i nostri operatori della hotline o il nostro servizio di sostituzione non saranno in grado di risolvere il problema per il quale avete bisogno di assistenza, un tecnico interverrà in loco.

Hotline

Punto di partenza per il servizio di assistenza

La hotline di Danfoss Solar Inverters è il vostro primo riferimento per qualsiasi caso di assistenza tecnica. La hotline riceve le chiamate, programma l'assistenza e si informa con il cliente sull'esito dell'assistenza.

Tempi di risposta

I casi riportati tramite telefono o e-mail negli orari di ufficio verranno presi in carico entro un giorno lavorativo fornendo assistenza telefonica o organizzando una visita presso l'installazione. I casi segnalati al di fuori degli orari di ufficio verranno gestiti nel corso della giornata successiva.

Disponibilità

Le informazioni di contatto e gli orari di apertura sono riportati nell'Appendice 1

Informazioni del chiamante alla hotline

Le segnalazioni di casi alla hotline da parte del chiamante (installatore, distributore) devono contenere le seguenti informazioni:

- Codice articolo e numero di serie completo (22 cifre)
- Dati personali del chiamante (nome, telefono, e-mail)
- Data di installazione
- Data di prima comparsa del problema
- Descrizione del problema e codici di guasto
- Informazioni specifiche sull'accesso e servizio nel sito d'installazione
- Dati personali del contatto (nome, indirizzo, telefono, cellulare, e-mail)
- Dati del sito d'installazione (nome, indirizzo, telefono, cellulare, e-mail)

Se, durante la compilazione di una richiesta di assistenza, non vengono segnalate tutte le informazioni richieste, non è possibile garantire il tempo di risposta specificato.

Il modulo di assistenza standard di Danfoss Solar Inverters è disponibile su richiesta.

Informazioni dalla hotline al chiamante

La data precisa di assistenza in loco verrà segnalata al chiamante entro 5 giorni lavorativi dall'assistenza stessa. L'aggiornamento sullo stato della pratica avviene entro 10 giorni lavorativi e ne seguirà l'invio di una fattura.

La fattura conterrà le seguenti informazioni:

- Codice chiamata
- Codice articolo e serial number completo (22 cifre) dei prodotti coinvolti
- Elenco delle spese per
 - viaggio
 - ore di servizio
 - componenti usati
- copertura delle spese in garanzia

Servizio di sostituzione

Se, entro il periodo di garanzia, la hotline giungerà alla conclusione che sia necessaria la sostituzione dell'inverter, la hotline disporrà che un prodotto sostitutivo venga spedito entro 24 ore affinché venga installato dal service partner o dall'installatore entro 24 ore. Il prodotto difettoso deve essere inviato a Danfoss Solar Inverters entro 10 giorni.

Se viene disposta la sostituzione del prodotto, il prodotto difettoso deve essere restituito nel materiale d'imballaggio del nuovo prodotto. In caso di ulteriore danneggiamento dell'unità resa utilizzando imballi diversi, Danfoss è autorizzata a richiedere un eventuale risarcimento.



Assistenza in loco

Tempi di risposta

Se gli operatori della nostra hotline o il nostro servizio di sostituzione non sono in grado di risolvere il problema per il quale richiedete l'assistenza, il nostro on-site team avrà cura del vostro caso, prendendolo in carico entro 24 ore.

Competenza

La comunicazione sarà in inglese, tedesco o nella lingua locale. Tutti i tecnici dell'assistenza provverranno da un'azienda certificata ISO 9000 all'interno della rete di assistenza Danfoss.

Requisiti di accesso che devono essere soddisfatti dal chiamante

Affinché il tecnico dell'assistenza provveda alla manutenzione del prodotto è necessario che il chiamante provveda a rendere accessibile il luogo di installazione. Nel caso in cui l'inverter sia installato in alto è previsto l'utilizzo di un ponteggio. Nei casi in cui l'impianto non sia facilmente accessibile, le spese supplementari per accedervi verranno fatturate al chiamante.

Approvazione della riparazione al di fuori della garanzia

Nel caso in cui il guasto segnalato in un impianto non sia legato all'inverter o non sia coperto da garanzia, Danfoss Solar Inverters fatturerà tutte le spese al chiamante. In questi casi DSIH chiederà al chiamante di firmare un documento di "Approvazione delle spese di riparazione al di fuori del modulo di garanzia" restituendo tale modulo via fax prima che venga organizzata l'assistenza in loco.

Copertura geografica della garanzia

Le condizioni di garanzia e di manutenzione coprono la regione europea. I territori oltremare e le isole di qualsiasi Paese europeo non sono coperti.

Contattare Danfoss Solar Inverters per maggiori informazioni sulla copertura della garanzia in altre regioni.

Data di validità

1 agosto 2011

APPENDICE 1

Contatti hotline Danfoss Solar Inverters:

| Internazionale | Telefono | E-mail | Orari di apertura |
|----------------|---------------|--|---|
| Danimarca | +45 7488 1349 | inverter-hotline@danfoss.com | Lunedì - Giovedì, ore 08:00 – 16:00 Venerdì, ore 08:00 – 15:00 |

| Paese | Telefono | E-mail | Orari di apertura |
|-------------|-------------------|--|---|
| Germania | +49 69 89 02 454 | dsi-service@danfoss.com | Lunedì - Giovedì, ore 08:00 – 16:00 Venerdì, ore 08:00 – 15:00 |
| Spagna | +34 902 933 187 | satsolar@danfoss.com | Lunedì – Venerdì, ore 08:30 – 17:00 |
| Italia | +39 011 3000 558 | solar_service@danfoss.it | Lunedì – Venerdì, ore 08:30 – 18:00 |
| Belgio | +32 2 525 07 32 | solar.service@danfoss.be | Lunedì – Giovedì, ore 08:30 – 17:00 Venerdì, ore 08:30 – 16:00 |
| Paesi Bassi | +32 2 525 07 32 | solar.service@danfoss.be | Lunedì – Giovedì, ore 08:30 – 17:00 Venerdì, ore 08:30 – 16:00 |
| Lussemburgo | +32 2 525 07 32 | solar.service@danfoss.be | Lunedì – Giovedì, ore 08:30 – 17:00 Venerdì, ore 08:30 – 16:00 |
| Francia | +33 1 30 62 50 85 | solar-service@danfoss.fr | Lunedì - Giovedì, ore 09:00 – 17:30 Venerdì, ore 09:00 – 16:30 |
| Regno Unito | +44 1895 61 7120 | uk-solar-service@danfoss.com | Lunedì – Giovedì, ore 08:30 – 17:00 |
| Grecia | +30 210 72 333 18 | solar@drivetech.gr | Lunedì - Giovedì, ore 09:00 – 17:30 Venerdì, ore 09:00 – 16:30 |
| Cipro | +30 210 72 333 18 | solar@drivetech.gr | Lunedì - Giovedì, ore 09:00 – 17:30 Venerdì, ore 09:00 – 16:30 |



Danfoss Solar Inverters A/S

Ulsnaes 1
DK-6300 Graasten
Denmark
Tel: +45 7488 1300
Fax: +45 7488 1301
E-mail: solar-inverters@danfoss.com
www.danfoss.com/solar

Danfoss can accept no responsibility for possible errors in catalogues, brochures and other printed material. Danfoss reserves the right to alter its products without notice. This also applies to products already on order provided that such alterations can be made without subsequential changes being necessary in specifications already agreed.
All trademarks in this material are property of the respective companies. Danfoss and the Danfoss logotype are trademarks of Danfoss A/S. All rights reserved.
