



water solutions

Spett. le  
R.E.M. S.r.l.  
Via Ferruccia, Snc  
03010 – Patrica (FR)

## ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER CENTRO D'ASSISTENZA CONSIGLIATO PER LA PROVINCIA DI FROSINONE

Con il presente accordo si regolano i rapporti tra ZENIT ITALIA SRL (di seguito indicata nel documento per brevità come **PRODUTTORE**) e R.E.M. S.r.l. (di seguito indicata nel documento per brevità come **OFFICINA**) per quanto riguarda l'assistenza tecnica, la riparazione e le attività di manutenzione sulle pompe prodotte e/o commercializzate da ZENIT ITALIA SRL.

### PREMESSO

che il **PRODUTTORE** delle suddette pompe intende affidare le attività di manutenzione sopra descritte ad una rete di Centri Assistenza opportunamente selezionati, che abbiano una serie di requisiti professionali tali da garantire gli obiettivi di soddisfazione del cliente, in termini di **EFFICIENZA**, **EFFICACIA** e **QUALITA'** del servizio reso;

che la rete di Centri Assistenza, di cui il **PRODUTTORE** intende avvalersi, dovrà essere supportata e dovrà interfacciarsi con la propria Struttura Assistenza Post-Vendita;

che la rete di Centri Assistenza, di cui il **PRODUTTORE** intende avvalersi, potrà subire variazioni dimensionali oltre a poter essere oggetto di verifica periodica circa il mantenimento dei requisiti tecnico professionali tali da garantire la tipologia di servizio richiesto;

che il **PRODUTTORE**, con il supporto della rete di Centri Assistenza, intende attuare politiche di sensibilizzazione e/o campagne pubblicitarie finalizzate alla diffusione, anche direttamente nei confronti del cliente finale, di idee e soluzioni tecniche innovative sviluppate da Zenit Italia;

### SI STABILISCE QUANTO SEGUE

I rivenditori ed i clienti finali, che hanno sede geografica nell'area di riferimento dell'**OFFICINA**, riceveranno precise indicazioni, da parte della Struttura Assistenza Post-Vendita del **PRODUTTORE**, circa l'invio all'**OFFICINA** stessa, in porto franco, delle macchine che presenteranno anomalie e difetti di funzionamento.

L'**OFFICINA**, al momento del ricevimento della macchina, è tenuta a svolgere le seguenti attività:

- Acquisire, da parte del rivenditore/cliente finale, la **prova di acquisto della macchina**, dalla quale è possibile desumere informazioni circa la validità temporale della copertura in garanzia e verificare la corrispondenza con il numero di serie e/o con i dati tecnici desumibili dall'apposita targhetta;



- Effettuare l'analisi tecnica sulla macchina, **entro 2 gg** lavorativi dal suo ricevimento, finalizzata all'individuazione del guasto. Individuare la soluzione al problema rilevato, predisponendo l'elenco dei ricambi necessari per ripristinare la funzionalità della macchina e/o proponendo la sua sostituzione (se il danno è tale da non rendere conveniente la riparazione della stessa);
- Comunicare alla Struttura Assistenza Post-Vendita del PRODUTTORE, **entro 3 gg.** lavorativi dal ricevimento della macchina, tramite apposito **Modulo Richiesta Garanzia** (da compilare in tutte le parti di competenza), i dati di cui sopra, necessari per evidenziare gli esiti dell'analisi condotta sulla macchina e le soluzioni prospettate. Al **Modulo Richiesta Garanzia** dovrà essere allegata **documentazione fotografica** (che è possibile anche inviare, tramite WhatsApp, al dispositivo mobile corrispondente al numero 349.2648066), a supporto dell'analisi condotta, e copia della **prova di acquisto** della macchina;
- Eseguire la riparazione in garanzia della pompa, a seguito di ricevimento, da parte della Struttura Assistenza Post-Vendita PRODUTTORE, del Modulo Richiesta Garanzia controfirmato (con specifica approvazione della garanzia) e dei ricambi richiesti;
- Predisporre, in caso di mancato riconoscimento della garanzia, apposita relazione con allegato il preventivo dei costi di riparazione, da formalizzare al rivenditore/cliente finale (**avendo cura di inviare copia anche al PRODUTTORE**). La riparazione della pompa potrà avvenire solo a seguito di conferma scritta da parte del al rivenditore/cliente finale. Nella relazione dovrà essere specificato in modo chiaro che quanto riscontrato non è imputabile a difetti di fabbricazione della pompa. La relazione dovrà possibilmente riportare anche gli opportuni suggerimenti di verifica delle condizioni di installazione/utilizzo della macchina stessa.

La Struttura Assistenza Post-Vendita del PRODUTTORE, ricevuta la documentazione di cui sopra e sulla base dell'analisi tecnica effettuata dall'OFFICINA:

- Verificherà se il danno segnalato possa o meno dipendere da un difetto di fabbricazione.
- In caso di difetto di fabbricazione e nel caso in cui non siano ancora trascorsi 12 mesi dalla data di spedizione della pompa dallo stabilimento del PRODUTTORE, provvederà a trasmettere all'OFFICINA il **Modulo Richiesta Garanzia** di cui sopra, controfirmato e con specifica approvazione della garanzia.
- Nell'ipotesi di cui al punto precedente, promuoverà l'invio in garanzia dei pezzi di ricambio richiesti (oppure di eventuale macchina nuova, qualora la riparazione non risulti essere conveniente) ed il riconoscimento alla stessa OFFICINA delle ore di manodopera, indicate nel **Modulo Richiesta Garanzia** e determinate in base al **Tariffario** allegato al presente accordo, necessarie per eseguire la riparazione della macchina.
- Nel caso in cui la problematica rilevata non sia da attribuire a difetti di fabbricazione, anche nell'ipotesi in cui non siano ancora trascorsi 12 mesi dalla data di spedizione della pompa dallo stabilimento del PRODUTTORE, provvederà a trasmettere all'OFFICINA il **Modulo Richiesta Garanzia**, di cui sopra, controfirmato e con specifico diniego della garanzia.
- Nell'ipotesi di cui al punto precedente, promuoverà l'invio, con oneri a carico dell'OFFICINA, dei pezzi di ricambio richiesti (oppure di eventuale macchina nuova, qualora la riparazione non risulti essere conveniente). Le ore di manodopera, indicate nel **Modulo Richiesta Garanzia** e determinate in base al **Tariffario** allegato al presente accordo, necessarie per eseguire la riparazione della macchina, saranno in questo caso oggetto di preventivazione nei riguardi del rivenditore/cliente finale.

La garanzia è sempre franco fabbrica, quindi le spese di trasporto del materiale inviato saranno in ogni caso a carico del rivenditore/cliente finale. Eventuali sopralluoghi e/o ritiri delle pompe presso il rivenditore o sull'impianto del cliente finale, qualora fossero richiesti, dovranno essere in ogni caso concordati tra l'OFFICINA ed il rivenditore/cliente finale.

Il PRODUTTORE non si farà carico di riconoscere all'OFFICINA eventuali ore di manodopera su interventi eseguiti all'esterno.

Il PRODUTTORE non si farà carico di riconoscere all'OFFICINA eventuali ore di manodopera per attività non preventivamente concordate con la propria struttura Post Vendita e non contemplate nel presente accordo.

Il PRODUTTORE, nel caso in cui si dovesse configurare l'ipotesi di sostituzione della macchina in garanzia, riconoscerà all'OFFICINA un importo forfettario pari ad un'ora di manodopera, per remunerare il tempo impiegato per l'effettuazione dell'analisi tecnica e la redazione della relativa documentazione.

Il PRODUTTORE, nel caso in cui si dovesse configurare l'ipotesi di riparazione della macchina in garanzia, non riconoscerà all'OFFICINA alcun importo aggiuntivo, rispetto a quello già previsto nel **Tariffario** allegato, che pertanto è da considerarsi già remunerativo anche degli oneri sostenuti per l'effettuazione dell'analisi tecnica e redazione della relativa documentazione.

L'OFFICINA, in base al presente accordo, nell'effettuazione delle riparazioni in garanzia è tenuta ad utilizzare i pezzi di ricambio che il PRODUTTORE metterà a disposizione.

Il PRODUTTORE riconoscerà all'OFFICINA un costo orario della manodopera pari a **€. 30,00/h** per l'effettuazione degli interventi di riparazione; per la determinazione dei tempi standard per l'analisi tecnica, smontaggio, riparazione, rimontaggio delle parti interessate dal danno si farà riferimento al **Tariffario** allegato.

Il PRODUTTORE si riserva la facoltà di far rientrare presso la propria sede, previa specifica autorizzazione al reso, le macchine difettose oggetto del presente accordo, per condurre verifiche tecniche presso lo stabilimento produttivo.

Dal presente accordo sono escluse le pompe ATEX, le quali potranno essere riparate solo ed esclusivamente presso lo stabilimento del PRODUTTORE.

Dal presente accordo sono escluse le pompe della SERIE UNIQA, le quali potranno essere riparate solo ed esclusivamente presso lo stabilimento del PRODUTTORE.

San Cesario sul Panaro 21/06/16

Per accettazione

**ZENIT ITALIA SRL**



**Zenit Italia S.r.l.**

www.zenit.com info.it@zenit.com

Via dell'Industria, 11  
I-41018 S. Cesario S.P. (MO)

Tel. +39.059.950.611 Fax +39.059.597.0399

C.F./P. IVA 03088700366

Capitale Sociale: Euro 10.000.000  
REA MO-359140 Export MO041887

