

DOCUMENTO DI SINTESI
condizioni SPECIALISTI
anno 2020



Data		GENNAIO 2020
Attenzione		Collaboratori alle Vendite categoria SPECIALISTI
Da		Gandolfi Marco – Service dpt Management

Gentile Collega

Il presente documento di sintesi per riepilogare le condizioni riservate per l'anno 2020 dal settore ASSISTENZA LWS IT alla rete collaboratori alle vendite categoria SPECIALISTI, mercato ITALIA:

BREVIARIO

Il termine SPECIALISTA rappresenta per LAVORWASH la categoria di RIVENDITORE SPECIALIZZATO che acquista da Lavor con la scontistica massima e/o a prezzi netti (dedicati), ed effettua la vendita di prodotti garantendone direttamente l'assistenza tecnica. LAVORWASH nei casi di conclamata difettosità nel periodo di garanzia, riconosce unicamente i componenti NON CONFORMI.

Nessun compenso è dovuto per trasferte, interventi, manodopera, rimborsi, etc. essendo questi considerati nella scontistica di acquisto.

STAFF REPARTO ASSISTENZA LAVORWASH ITALIA – telefono 0376/55.431

- Gandolfi Marco	gandolfi.marco@lavorwash.it	Direzione coordinamento e procedure
- Montanarini Bruno	montanarini.bruno@lavorwash.it	Post vendita TECNICO
- Montanari Roberto	service1@lavorwash.it	Post vendita TECNICO

SITO INTERNET - www.lavorservice.com

In cui si possono trovare:

- Indicazioni e informazioni rete C.A.T.;
- Accesso **A.P.S.** (programma Esplosi e Ricambi Consigliati, carrello Ordini On-Line);
- Modulo **e-DOA** (modulo reclamo primo avviamento. Solo prodotti domestici);
- FAQ;
- Info e bollettini tecnici;

Per l'accesso all'area riservata puoi richiedere il login direttamente al tuo referente tecnico.

A.P.S.

Il programma on-line e con accesso riservato da portale www.lavorservice.com che permette:

- la visualizzazione degli esplosi viste ricambi;
- l'ordine componenti con carrello elettronico;

Per informazioni sull'uso di **A.P.S.** è disponibile il tecnico Lavorwash ROBERTO MONTANARI al numero 0376/55.431 o mail service1@lavorwash.it

SEGNALAZIONI DANNI DA TRASPORTO

Al momento della accettazione e ritiro della merce, il Cliente Specialista può dichiarare per iscritto sul documento di trasporto la riserva di controllo e, entro 3-5 gg lavorativi, comunicare a service1@lavorwash.it il danno subito unitamente a documentazione fotografica e copia del documento di trasporto riportante la riserva.

Valido solamente se il servizio logistico è a cura di Lavorwash.

DOCUMENTO DI SINTESI
condizioni SPECIALISTI
anno 2020



CONDIZIONI ACQUISTO

- **Servizio standard**: Secondo gli accordi in essere.

- **Servizio S.O.S.** Invio pezzi urgenti e consegna entro 24/48h:
(**per ordini di MAX 15 righe** (codici) ricevuti tramite A.P.S. o fax 0376/554.392 entro le ore 8h00 indicanti nota S.O.S.):
 - Small** da 0 a 5 kg nessun vincolo dimensionale costo fisso € 25,00
 - Medium** da 5 a 20 kg nessun vincolo dimensionale costo fisso € 35,00
 - Large** > 20 kg nessun vincolo dimensionale costo fisso 6% min € 60,00

- **Servizio Just In Time c/o sede LWS MN IT:** € 25,00 fisso ad ordine;

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa, non sono ammesse aggiunte o modifiche per ordini già confermati.

PROCEDURA

Qualora durante il periodo di garanzia, conformemente alle norme citate nel Codice del Consumo e Codice Civile, che fissano in:

- 12 mesi, se nel documento di vendita la partita IVA acquirente è INDICATA,
 - 24 mesi, se nel documento di vendita la partita IVA acquirente NON è INDICATA,
- si dovessero riscontrare difettosità di funzionamento/componentistica, è facoltà dello specialista richiedere a LAVORWASH la sostituzione del COMPONENTE RITENUTO DIFETTOSO.

La segnalazione deve avvenire con la seguente modalità:

1. Inviare mail al tecnico LAVORWASH Montanarini Bruno montanarini.bruno@lavorwash.it
 - o indicare matricola completa del prodotto;
 - o allegare copia del documento di vendita;
 - o indicare codice/componente ritenuto non conforme/difettoso;
 - o allegare foto che possano aiutare nella diagnosi tecnica a distanza.
2. Il tecnico LAVORWASH, previa analisi, può confermare GARANZIA TECNICA o NO GARANZIA TECNICA o richiedere il rientro in LAVORWASH PEGOGNAGA MN del componente per analisi.
3. L'eventuale rientro del componente deve essere richiesto da un incaricato Lavorwash, Montanarini Bruno o Montanari Roberto, che provvederà alla emissione di apposito documento ORCI (Ordine Ritiro Cliente Italia), il trasporto di rientro sarà a carico Lavorwash.
4. In caso venga riconosciuta GARANZIA TECNICA, sarà premura di LAVORWASH mettere a disposizione gratuita il componente presso sede LAVORWASH o eventualmente procedere con la spedizione come da condizioni standard riservate allo SPECIALISTA.
5. In caso NON venga riconosciuta GARANZIA TECNICA, sarà premura di LAVORWASH inviare esito scritto dell'analisi con opportuno report tecnico.
Per i punti 4) e 5) si stima in 30 gg il tempo massimo di chiusura della pratica.
6. In caso di URGENZE da parte dello SPECIALISTA, quest'ultimo può procedere all'immediato acquisto di quanto necessario per procedere con la riparazione e, dopo le opportune analisi tecniche sopra descritte, in caso di GARANZIA TECNICA riconosciuta, sarà premura di LAVORWASH emettere NOTA DI ACCREDITO a favore dello SPECIALISTA a compensazione dell'acquisto dei componenti effettuato. Tempo stimato per eventuale NOTA DI ACCREDITO 30gg.

DOCUMENTO DI SINTESI
condizioni SPECIALISTI
anno 2020



CONDIZIONI DI GARANZIA

Le condizioni di garanzia valide sui nostri prodotti, rese note e pubblicate sui libretti di uso e manutenzione e/o leaflet di integrazione informativa in possesso dei clienti, sono le seguenti:

tutti i nostri prodotti/apparecchi sono stati sottoposti ad accurati controlli e sono coperti da garanzia per 24 mesi (vendita senza Partita IVA indicata) e per 12 mesi (vendita con Partita IVA indicata) da difetti di fabbricazione (salvo casi particolari di cui venga fornita Comunicazione da parte di Lavorwash, esempio estensioni di garanzia supplementari o altro). La garanzia decorre dalla data di acquisto comprovata dal regolare documento di acquisto. In caso di richiesta di riparazione della macchina o degli accessori nel periodo della garanzia, è obbligatorio allegare una copia del documento di acquisto.

La garanzia si intende validata:

- Per i difetti del componente e/o del materiale o processi di fabbricazione e/o assemblaggio di fabbrica; difetti non chiaramente attribuibili al materiale o alla fabbricazione dovranno essere esaminati in loco da un nostro incaricato o direttamente presso la sede centrale Lavorwash.
- Per i casi in cui le istruzioni indicate nel manuale di uso e manutenzione e nel presente contratto siano state seguite correttamente.
- Anche su eventuali precedenti riparazioni purché siano state effettuate da centri assistenza autorizzati e con parti di ricambio originali.
- Purché siano stati utilizzati accessori originali.
- Purché la macchina non sia stata sottoposta a sovraccarichi di corrente, sovra utilizzi, urti, cadute o gelo.
- Purché la macchina non sia stata oggetto di locazione o altresì ne sia stato fatto uso incongruo.

Sono escluse dalla garanzia:

- Le parti soggette a normale usura (vedere lista sotto) qualora la non conformità sia stata causata dall'usura stessa.
- Gli accessori esterni al corpo macchina e gli optional fatto salvo i casi conclamati nei primi 6 mesi dalla vendita.
- Gli apparecchi regolarmente funzionanti e quindi esenti da difetti di fabbricazione.
- I danni accidentali, avvenuti durante il trasporto, per incuria o inadeguato trattamento, per uso o installazione impropri, non conformi alle avvertenze e istruzioni riportate sul relativo libretto di istruzioni.
- Le normali operazioni di ispezione, verifica e manutenzione sia essa ordinaria che straordinaria, pulizia generale e lubrificazione delle parti meccaniche.
- Le operazioni di normale pulizia degli organi funzionanti.
- La rimozione di eventuale formazione di calcare, ferro e quant'altro causati dal normale utilizzo dell'apparecchio e/o sugli accessori in dotazione e/o optional.

E' escluso il prolungamento della garanzia sull'apparecchio a seguito di riparazione se non nei termini previsti dalla normativa europea vigente. Il costruttore declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni a persone o cose, causati da cattiva installazione o uso improprio dell'apparecchio.

Cordiali saluti.

Marco Gandolfi

After Sales Dpt.

ph. +39 0376 554401

e-mail: gandolfi.marco@lavorwash.it

Skype gandolfi_marco

LAVORWASH S.p.A.

Stabilimento, Sede Legale, Sede Amministrativa: Via J.F. Kennedy 12 - 46020 Pegognaga (MN)

C.F. e P.IVA 02228260200 - Capitale sociale Euro 3.186.160,80

Reg. Imprese di Mantova n. 02228260200 REA MN - 0235108

www.lavor.it PEC posta certificata: info@pec-lavorwash.it

Società soggetta a direzione e coordinamento di Comet S.p.A.