



Servizio Post Vendita e Assistenza 2017

 **LOWARA**
a xylem brand

SERVIZIO POST VENDITA E ASSISTENZA 2017

1. PRIMI AVVIAMENTI ED INTERVENTI TECNICI IN LOCO	2
2. CONTRATTI DI MANUTENZIONE	4
3. RIPARAZIONI PRESSO CENTRI ASSISTENZA LOWARA (CAL)	5
4. CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA (prodotti Xylem a brand Lowara)	6
5. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA	8
6. CONTATTI	11

1. PRIMI AVVIAMENTI ED INTERVENTI TECNICI IN LOCO

Xylem Water Solutions Italia S.r.l. garantisce per i propri prodotti, sull'intero territorio nazionale, un servizio di assistenza tecnica in loco attraverso personale selezionato sulla base di esperienza, conoscenza del prodotto e con l'utilizzo di idonee apparecchiature e attrezzature. Tale tipo di assistenza non è comunque da intendersi come un servizio di pronto intervento. Sebbene venga data priorità ai casi di maggiore urgenza, i tempi d'intervento dipenderanno dalla disponibilità dei ricambi e del personale incaricato.

Ad ogni intervento i nostri tecnici rilasceranno al cliente, o suo incaricato, un report d'intervento riepilogativo di quanto effettuato, la concessione o meno della garanzia e l'eventuale importo dovuto.

Verranno utilizzati esclusivamente ricambi originali così da garantire riparazioni certe, sicure e durature nel tempo.

I tipi di intervento si distinguono principalmente in:

- **Primo avviamento:** interventi su sistemi di pompaggio complessi quali gruppi di pressurizzazione/sistemi di velocità variabile che, dopo essere stati installati, necessitano di essere messi in servizio (avviati) da un tecnico specializzato che ne illustri il corretto funzionamento e ne segnali eventuali anomalie, migliorie e modifiche di installazione.
- **Assistenza su chiamata:** interventi su prodotti principalmente inamovibili che presentano un guasto o un presunto difetto.

Eseguiamo inoltre sopralluoghi su impianti nei quali vengono applicati i nostri prodotti allo scopo di evidenziare potenziali cause di guasto legate all'installazione/applicazione o per fornire tutte le indicazioni necessarie per una corretta installazione e/ utilizzo.

1.1. Come richiedere un intervento

Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line disponibile al sito <http://rcwemea.xyleminc.com/AfterSales/WebRequest.aspx>

L'invio di una richiesta d'intervento implica l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni generali per gli interventi in loco, che potranno essere derogate unicamente da specifici accordi scritti.

Le spese d'intervento saranno addebitate al richiedente per l'intervento stesso. Non vengono accettate richieste d'intervento con richiesta di addebito verso terzi.

Prima di richiedere un intervento tecnico assicurarsi di predisporre quanto necessario (collegamento idraulico ed elettrico del prodotto, disponibilità di energia elettrica, disponibilità del liquido da pompare, ecc...) per l'esecuzione in sicurezza dell'intervento congiuntamente all'accessibilità al locale/prodotto.

Sarà nostra facoltà dare corso o meno alle richieste d'intervento ricevute.

1.2. Limiti d'intervento

L'intervento da parte di un nostro tecnico in campo è subordinato alla ricezione della documentazione completa di sicurezza, richiesta da Xylem Water Solutions Italia S.r.l. al cliente al momento della compilazione online del modulo di intervento.

Per motivi di Legge, Xylem Water Solutions Italia S.r.l. non potrà dare seguito a richieste d'intervento la cui documentazione fornita dal cliente sia incompleta.

Durante l'intervento è necessario sia presente personale incaricato dal cliente, opportunamente formato per eseguire le eventuali manovre di sezionamento o regolazione agli impianti necessarie per l'esecuzione dell'intervento stesso. Per questioni di sicurezza il personale incaricato del sito dovrà restare a disposizione dei nostri tecnici per tutto il tempo necessario all'esecuzione dell'intervento. Nel caso il personale incaricato abbia necessità di allontanarsi dal sito i nostri tecnici saranno costretti a sospendere l'esecuzione dell'intervento sino al suo ritorno. Il tempo d'attesa e di fermo per qualsiasi motivo dei nostri tecnici a noi non imputabili saranno addebitati al cliente come tempo di manodopera.

Eventuali attrezzature che si rendessero necessarie per la movimentazione, sollevamento, estrazione che del prodotto dovranno essere messi a disposizione e utilizzati da parte del cliente.

1.3. Tariffe d'intervento

Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali e saranno applicate in caso di non garanzia al cliente che richiede l'intervento. Le spese d'intervento saranno addebitate esclusivamente al richiedente dell'intervento stesso. Non vengono accettate richieste d'intervento con richiesta di addebito verso terzi.

Trascorsi 5 giorni dalla data dell'intervento senza che sia pervenuto per iscritto un reclamo specifico, l'importo s'intende definitivamente accettato.

Tariffe di assistenza su chiamata:

- **Tariffa oraria: 46,00€/h viaggio e intervento**
- **Costo chilometrico: 0,7 €/km**

Tariffe di primo avviamento:

Tipologia prodotti	Modelli	Tipo di opzione			
		In fase d'ordine		In seguito	
Gruppo antincendio	GEN	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	250 € 125 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	270 € 135 €
Gruppo velocità variabile	GHV, GTKS	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	200 € 70 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	230 € 80 €
Gruppo velocità fissa	GSD, GMD, GXS	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	200 € 70 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	230 € 80 €
Elettropompa velocità variabile	Hydrovar / Aquontroller + elettropompa	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	250 € 125 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	270 € 135 €
Quadri	GVS / GVF	Su richiesta			

(*) per ogni ulteriore gruppo/elettropompa da avviare nello stesso sito

Tutti i prezzi pubblicati si intendono IVA ESCLUSA.

- Le tariffe di avviamento indicate si intendono vevolevoli per unità collegate elettricamente ed idraulicamente e coprono 2 ore di intervento presso il cliente. Xylem Water Solutions Italia S.r.l. si riserva il diritto di addebitare una tariffa diversa in caso di interventi più lunghi.
- Il prezzo per l'avviamento di prodotti diversi da quelli sopra riportati potrà essere calcolato di volta in volta.

1.4. Ulteriori condizioni

- Le informazioni e le condizioni commerciali possono essere variate senza preavviso.
- A discrezione di Xylem Water Solutions Italia S.r.l. la facoltà di richiedere pagamento anticipato.
- Il numero minimo di ore di manodopera imputabile è un'ora.
- Le tariffe per interventi effettuati in giorni festivi o prefestivi saranno maggiorate del 50%;
- Per interventi che necessitano la presenza di due nostri tecnici per ragioni tecniche o per questioni di sicurezza (ad es. installazioni in luoghi angusti, difficoltà di accesso al luogo d'installazione, difficoltà di manovra macchine o componenti, installazioni sotterranee con accessi da botole, ecc.) le tariffe di primo avvio e oraria saranno maggiorate del 70%;
- Nel caso d'interventi che richiedano pernottamento fuori sede, spostamenti dei tecnici con l'utilizzo d'aereo, traghetto, treno, mezzi a noleggio ecc., saranno quantificati di volta in volta.

2. CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Xylem Water Solutions Italia S.r.l. possiede la struttura e i tecnici specializzati in grado di svolgere un servizio di manutenzione ordinaria programmata su gruppi antincendio e/o gruppi velocità variabile e fissa.

Il nostro impegno è quello di eseguire due/quattro interventi annuali con lo scopo di verificare lo stato del prodotto e quindi ridurre i rischi di fermo macchina.

Gli interventi di manutenzione si possono attivare tramite la stipula di un contratto la cui firma è subordinata alla fornitura della documentazione completa sulla sicurezza relativa al luogo dove il gruppo è installato.

2.1. Tariffe

Tipologia gruppo	Note	Canone annuale (netto)	
Antincendio (UNI-EN)	Tutti i modelli – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	630 € 310 €
	Tutti i modelli – 4 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	1180 € 550 €
Velocità fissa / variabile	Pompe fino a 7,5 kW – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	440 € 210 €
	Pompe oltre i 7,5 kW – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	630 € 310 €

(*) per ogni ulteriore gruppo/elettropompa da avviare nello stesso sito

Tutti i prezzi pubblicati si intendono IVA ESCLUSA. Le informazioni e le condizioni commerciali possono essere variate senza preavviso.

- Il canone non comprende le parti di ricambio.
- Il canone s'intende per prodotti installati in Italia, Isole escluse. Tariffe su richiesta.
- Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali.

2.2. Pagamenti

Il pagamento del contratto sotto forma di canone annuale decorre dalla stipulazione del contratto che avrà validità 12 mesi. Il pagamento di eventuali ricambi utilizzati decorre dalla data della loro fatturazione.

3. RIPARAZIONI PRESSO CENTRI ASSISTENZA LOWARA (CAL)

Xylem Water Solutions Italia S.r.l., per garantire l'assistenza tecnica sul proprio prodotto amovibile, si avvale del supporto di una capillare presenza di officine elettromeccaniche denominate CAL (Centro Assistenza Lowara) la cui lista è pubblicata sul sito Lowara al link <http://lowara.it/rete-di-assistenza> presso il quale il prodotto deve essere spedito o recapitato. I CAL quindi non sono abilitati ad effettuare interventi al di fuori della loro sede se non per casi del tutto eccezionali e in ogni caso in accordo con Xylem Water Solutions Italia S.r.l.

I CAL garantiscono interventi di riparazione presso le loro officine in conformità alle specifiche di fabbricazione del prodotto ed ai controlli di sicurezza prima del rilascio del prodotto grazie alla periodica formazione presso le strutture Xylem, al continuo e collaborativo rapporto con i nostri tecnici, alla disponibilità di documentazione tecnica e all'utilizzo di ricambi originali.

I CAL, previa analisi tecnica condotta secondo le procedure Xylem, sono autorizzati a concedere la garanzia su prodotti difettosi, a condizione che siano rispettati i termini di garanzia (par. 4).

Per la richiesta di garanzia risulta quindi fondamentale che il prodotto sia accompagnato da un documento d'acquisto valido (scontrino o fattura), che il prodotto non sia stato precedentemente smontato o manomesso. Nel caso di elettropompe sommerse/sommersibili il prodotto deve essere consegnato con l'eventuale giunzione del cavo. Per motivi igienici e di sicurezza le pompe devono pervenire pulite e bonificate.

Al fine di accorciare i tempi di attesa e nell'intento di migliorare il servizio, è importante vengano segnalato al CAL urgenze particolari e il tipo di anomalia riscontrata.

Nel caso non venga accettato il preventivo di spesa, il CAL è autorizzato a richiedere le spese sostenute.

Centri Assistenza Lowara

Per la riparazione di un prodotto rivolgersi presso il nostro centro assistenza Lowara (CAL) più vicino. La lista aggiornata dei centri assistenza è pubblicata sul sito Lowara al link <http://lowara.it/rete-di-assistenza>

Centri Assistenza Lowara (prodotti speciali)

Xylem, con l'obiettivo di migliorare il servizio di analisi e riparazioni su prodotti specifici o ad alto contenuto elettronico, ha deciso di concentrare suddette attività presso specifici centri di assistenza di seguito elencati e di riferimento per l'intero territorio nazionale.

Inverter Lowara (Hydrovar, Teknospeed, Aquonroller)

Quasar S.r.l.

Via lago Trasimeno, 29

36015 Schio (VI)

Tel. +39 0445 575770

Fax +39 0445 575780

E-mail: segreteria@quasar-schio.it

Circulatori elettronici (Ecocirc, Ecocirc XL), motori sommersi riavvolgibili LW, SOS mobile (EPE13 M, EPE 6 M), gruppi continuità (PBU 800)

M.A.V.

Via Lago Maggiore, 128

36077 Altavilla Vicentina (VI)

Tel. +39 0444 348878

Fax: +39 0444 348878

E-mail: mauro@mav-moscon.it

4. CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA (prodotti Xylem a brand Lowara)

4.1. Territorialità

L'estensione territoriale della garanzia è limitata ai prodotti acquistati da Clienti la cui sede si trova nel territorio italiano, nella Repubblica di San Marino e nella città del Vaticano.

4.2. Durata della garanzia

I prodotti sono garantiti contro i difetti di produzione che si manifestino entro 24 mesi dalla data di consegna o acquisto del bene. La data dovrà essere comprovata dal documento di consegna o fattura di acquisto emessa da Xylem Water Solutions Italia S.r.l.. In mancanza di tale documentazione, i 24 mesi verranno calcolati dalla data di produzione riportata nella targa dati del prodotto.

Nell'ambito della grande distribuzione e dell'impiantistica, Xylem Water Solutions Italia S.r.l. è disposta a tenere indenne i propri Clienti nei confronti delle richieste di garanzia avanzate dai relativi Clienti e/o utilizzatori finali (Clienti dei nostri Clienti) per un periodo di 24 mesi dalla consegna/acquisto da parte di questi ultimi, a condizione che la data di produzione riportata nella targa dati del prodotto non sia oltre 36 mesi addietro. In mancanza di tale documentazione, i 24 mesi verranno calcolati dalla data di produzione riportata nella targa dati del prodotto. Anche in questo caso le date dovranno essere comprovate da idonea documentazione. Quest'ultima dovrà inoltre riportare il nome del rivenditore e gli estremi identificativi del prodotto (modello ed eventuale codice).

4.3. Contenuto della garanzia

- Il Cliente non potrà avvalersi della presente garanzia qualora non denunci il difetto entro 2 mesi dall'individuazione dello stesso.
- La garanzia troverà effetto nella sostituzione totale, o di alcune parti, o la riparazione gratuita, del prodotto che presenti difetti di produzione riscontrati dal personale del servizio assistenza Xylem Water Solutions Italia S.r.l. o dai Centri di Assistenza Lowara (CAL). Questi ultimi saranno tenuti anche a verificare la documentazione di consegna/acquisto per l'applicazione della garanzia.
- Il prodotto dovrà pervenire presso i CAL in porto franco. Per l'identificazione del CAL autorizzato, presso il quale recapitare il prodotto, consultare il sito <http://lowara.it/rete-di-assistenza/>
- I CAL e il personale del servizio assistenza opereranno con l'intento di minimizzare il disagio all'utilizzatore.
- La sostituzione del prodotto, o di eventuali componenti, lascia invariata la durata della garanzia, ovvero la garanzia decorre sempre dalla data di acquisto o di consegna del bene originario.
- La restituzione del prodotto riparato/sostituito in garanzia sarà in porto assegnato.
- Le parti sostituite in garanzia resteranno di proprietà di Xylem Water Solutions Italia S.r.l. .
- Xylem Water Solutions Italia S.r.l. si riserva la facoltà di scegliere il rimedio ritenuto più idoneo per risolvere il difetto riscontrato nonché, qualora il bene non sia più fornibile, la facoltà di sostituire il prodotto difettoso con un altro avente le medesime prestazioni.
- Qualora la riparazione del prodotto in garanzia debba essere eseguita presso il sito d'installazione (generalmente nel caso di prodotti inamovibili), Xylem Water Solutions Italia S.r.l. metterà a disposizione del richiedente il personale specializzato necessario. Se l'intervento risulterà non coperto da garanzia, le spese d'intervento saranno addebitate a chi ha richiesto l'intervento. Per maggiori informazioni su questo tipo di servizio (condizioni di intervento, come richiedere un intervento, tariffe d'intervento, ecc..) consultare il sito <http://xylemappliedwater.it/resource-center/service/interventi-tecnici-in-loco/>
- La concessione della garanzia non dà diritto a richieste di danni diretti ed indiretti causati dai prodotti Lowara, comprese le spese di rimozione e reinstallazione degli stessi, o costi relativi all'installazione di prodotti sostitutivi, anche se usati per coprire i tempi di riparazione.
- Qualsiasi problema connesso alla garanzia non autorizza il Cliente alla sospensione degli obblighi contrattuali.
- La concessione della garanzia è subordinata alla osservanza delle condizioni di pagamento del Cliente

4.4. Limiti della garanzia

Non sono coperti da garanzia danni e malfunzionamenti dovuti e originati da (a titolo esemplificativo):

- Insufficienza o inadeguatezza dell'impianto elettrico, di alimentazione, oppure alterazioni derivanti da condizioni ambientali, climatiche o d'altra natura.
- Trascurezza, negligenza, manomissione, incapacità d'uso o riparazioni effettuate da personale non autorizzato.
- Errata installazione del prodotto; tutte le operazioni di installazione, collegamento del prodotto alle reti energetiche (elettriche, idriche), utilizzo e manutenzione dovranno essere effettuate seguendo scrupolosamente le indicazioni riportate nel Libretto di Istruzioni o documentazione fornita con il prodotto stesso;
- Uso improprio e scorretto del prodotto difforme o in contrasto con le indicazioni riportate sul libretto d'uso e manutenzione o l'impiego del prodotto per fini diversi da quelli previsti.
- Inosservanza delle istruzioni sul corretto uso e manutenzione periodica del prodotto.
- Installazione e utilizzo del prodotto non conformi alle norme tecniche o di sicurezza vigenti nel paese in cui viene installato.
- Difetti degli impianti o delle apparecchiature ai quali il prodotto è collegato.
- Utilizzo di ricambi non originali.

Altresì sono esclusi dalla garanzia:

- Usura conseguente al normale utilizzo di parti quali tenute meccaniche, cuscinetti, anelli di rasamento e materiali di consumo in genere o comunque ciò che può essere considerato normale deperimento per uso.
- Installazione, primo avviamento e regolazione delle apparecchiature.
- Consulenza d'impianto e verifiche di comodo.
- Interventi di manutenzione periodica, la riparazione o sostituzione di parti soggette a normale usura.

In generale non è coperto da garanzia alcun difetto che non sia dovuto a vizi costruttivi o di materiali oggettivamente riscontrati.

4.5. Prodotti installati all'estero

Per prodotti installati fuori dal territorio nazionale, rimangono valide le condizioni sopra riportate, con la precisazione che il prodotto dovrà essere fatto rientrare, a carico del cliente, presso uno dei CAL presenti nel territorio nazionale.

I costi per eventuali interventi sul campo saranno quotati di volta in volta; in caso di non garanzia l'intervento è completamente a carico del cliente che ne ha fatto specifica richiesta. In caso di garanzia saranno addebitate le sole spese di viaggio, di trasferta e di spedizione di eventuali ricambi/prodotto che si rendessero necessari, mentre saranno concesse in garanzia le spese di manodopera e gli eventuali ricambi/prodotto utilizzati.

4.6. Foro competente

Per qualunque controversia derivante dall'interpretazione e/o esecuzione della presente garanzia è esclusivamente competente il Foro di Milano in lingua Italiana.

Le procedure di assistenza e dei servizi aggiuntivi descritti nelle presenti condizioni di garanzia, potranno subire delle variazioni, che saranno pubblicate nel sito <http://www.lowara.it> (sezione service).

5. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Per quanto non espressamente indicato nelle condizioni del presente regolamento, si applicano le "Condizioni Generali di Vendita" di XYLEM Water Solutions Italia S.r.l. in vigore al momento dell'ordine (di seguito si riportano le condizioni attualmente in essere). Eventuali aggiornamenti non sono soggetti a notifica (disponibili su richiesta).

1. PREMESSA

L'effettuazione di un ordine implica l'accettazione, da parte del Cliente, delle presenti "Condizioni Generali di Vendita", le quali potranno essere modificate unicamente da specifiche deroghe scritte. Sarà comunque facoltà di Xylem Water Solutions Italia S.r.l. (in seguito denominata "Xylem") dare corso o meno, a suo insindacabile giudizio, agli ordini ricevuti.

2. PREVENTIVI

I preventivi hanno una validità di 60 giorni dalla data riportata, salvo eccezioni. I prezzi indicati si intendono in Euro, iva di legge esclusa. Il Cliente, al momento del preventivo o al più tardi al momento dell'ordine, dovrà inoltre indicare alla Xylem tutta la documentazione necessaria (di conformità, disegni, procedure, ecc.) ed eventuali richieste di ispezioni o visite presso gli stabilimenti produttivi di Xylem cosicché si possa tenere conto del loro impatto sui prezzi e/o sulle date di consegna. Rimane inteso che tutti i costi e le spese relativi alle suddette ispezioni/visite saranno totalmente a carico del richiedente.

3. ORDINI

L'ordine conferito non potrà essere revocato dal Cliente durante il periodo che intercorre tra la conferma dell'ordine (quando richiesta) e il termine di 90 giorni dopo la data di consegna prevista. Entro tali termini la **Xylem** si riserva la facoltà di accettare eventuali modifiche e/integrazioni dell'ordine fatto salvo il diritto di aggiornare l'importo della fornitura e la data di consegna pattuita. In generale non sono accettabili resi di materiale ordinato, sia in corso di fornitura che successivamente alla consegna. Eventuali richieste da parte del Cliente di disegni, procedure, modelli che dovessero pervenire a **Xylem** dopo l'ordine potrebbero comportare modifiche nei prezzi e nelle date di consegna.

4. PREZZI

Salvo altri accordi scritti, i prezzi si intendono netti, franco deposito **Xylem**, imballaggio standard incluso. I prezzi sono fissati per ogni specifica fornitura, e saranno esclusivamente quelli indicati sulla conferma d'ordine (quando richiesta), anche se sull'ordine del Cliente è indicato un prezzo diverso. I prezzi non comprendono le spese per eventuali tasse di registro, imposte e tasse relative ai contratti (art. 1196 Cod.Civ.).

5. PAGAMENTI

I pagamenti dovranno avvenire puntualmente secondo le modalità e le scadenze indicate in fattura. Non potranno essere ritardati o sospesi neppure nei casi di guasti alle macchine e/o alle apparecchiature (pur se ancora in garanzia), di controversia o di reclamo. Non sono ammesse compensazioni. I pagamenti saranno, in ogni caso, imputati a norma degli artt. 1193 2° comma e 1194 2° comma Cod. Civ. In caso di ritardato pagamento, la **Xylem**, ex D.Lgs. n. 231/2002, è autorizzata ad addebitare gli interessi pari al tasso deliberato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di sette punti percentuali, senza necessità di preventiva costituzione in mora, oltre alle relative spese bancarie e legali. In casi particolari e per importi elevati, la **Xylem** può richiedere pagamenti frazionati anticipati rispetto alla data di consegna a tutela del proprio credito.

Il Cliente acquisterà la piena proprietà della merce solo con il pagamento dell'intero importo dell'ordine, pertanto accetta di conservarla nelle migliori condizioni e non apportarvi alcuna modifica senza il preventivo consenso scritto di **Xylem**. Ciò non avrà alcun effetto sul passaggio dei rischi, che avverrà, come stabilito al punto 6, alla consegna della merce al vettore per il trasporto.

6. TRASPORTO

Il trasporto, salvo diversi accordi scritti, avviene a carico e rischio del Cliente. Richieste particolari in merito alla spedizione, al trasporto, all'imballaggio e all'assicurazione, devono essere notificate alla **Xylem** al momento del preventivo o al più tardi in sede d'ordine cosicché si possa tenere conto del loro impatto sui prezzi e/o sulle date di consegna. Eventuali reclami concernenti la spedizione o il trasporto sono da presentare all'ultimo vettore alla ricezione della fornitura o dei documenti di trasporto. La **Xylem** non sarà responsabile né per ritardi né per perdita o danno che possa derivare al Cliente o a terzi per qualsiasi causa che non rientri nel proprio ragionevole controllo.

7. TERMINI DI CONSEGNA

La consegna del materiale si intende, in mancanza di deroghe scritte, effettuata presso un deposito **Xylem**.

Il termine di consegna, che non può essere considerato elemento essenziale, decorre dal momento in cui il contratto è stato concluso e tutte le formalità completate. Il termine si computa in giorni lavorativi ed è puramente indicativo.

Ai fini contrattuali la data di consegna sarà quella in cui verrà emesso l'avviso di merce pronta per la spedizione o il documento di trasporto. I termini di consegna concordati non potranno essere modificati per cause non derivanti dalla **Xylem** e, in generale, non saranno accettate penali per ritardata consegna. In ogni caso l'importo totale di dette penali non potrà superare il 5% del valore della sola merce in ritardo. In nessun caso saranno accettate ulteriori richieste di risarcimento danni per ritardata consegna.

8. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In caso di ritardo nei pagamenti dovuti da parte del Cliente, **Xylem** può risolvere di diritto, ai sensi degli artt. 1453 e 1456 Cod. Civ., il contratto di vendita mediante invio di raccomandata con A.R., con conseguente obbligo del Cliente di restituire immediatamente il materiale ricevuto, inviandolo, a sua cura e spese, presso la sede di **Xylem** o in altro luogo indicato da **Xylem** stessa. In tale circostanza, la **Xylem** si riserva di addebitare al Cliente eventuali danni aggiuntivi. Se il Cliente intende rispettare i propri obblighi contrattuali nonostante la scadenza del termine, deve darne comunicazione alla **Xylem** entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra; in caso contrario, ai sensi dell'art 1458 Cod. Civ., la risoluzione del contratto avrà effetto retroattivo tra le parti.

9. GARANZIA

La **Xylem** garantisce le macchine e le apparecchiature fornite sia per la qualità che per la lavorazione dei materiali.

Il periodo di garanzia è di 6 (sei) mesi per le parti di ricambio e 12 (dodici) mesi per le apparecchiature, con particolare riferimento a quanto previsto dagli artt. 1495 e 1497 Cod. Civ. e salvo casi particolari che devono essere concordati in sede di preventivo.

Se il Cliente non è in mora, i materiali che risultassero originariamente difettosi saranno riparati o sostituiti dalla **Xylem** presso i Centri di Assistenza autorizzati contro addebito del solo costo della manodopera. E' esclusa e rinunziata ogni pretesa per il risarcimento dei danni diretti e indiretti.

Le macchine e/o le apparecchiature da riparare o da sostituire devono essere inviate, a cura e spese del Cliente ("porto franco"), complete e senza manomissioni, presso il Centro di Assistenza (Centro Service o officina autorizzata) indicato da **Xylem**. Le apparecchiature riparate o sostituite vengono riconsegnate al Cliente a sue spese ("porto assegnato").

Sono escluse dalla garanzia tutte quelle parti che, per loro natura od uso, sono soggette a particolare logorio o deterioramento e, in particolare, le parti di macchine soggette a sostituzione/revisione periodica come giranti, diffusori, cavi, tubi e simili.

Sono inoltre esclusi i costi per la rimozione delle apparecchiature dal sito di installazione e il loro rimontaggio.

Non sono coperti da garanzia i motori monofase non muniti di avviatore originale ed i danni causati da sovraccarico del motore e dal mancato utilizzo delle protezioni incorporate nell'elettropompa.

La garanzia della **Xylem** vale solo:

- se il guasto è dovuto a difetti di fabbricazione, di materiale o di lavorazione;
- se il guasto viene tempestivamente comunicato alla **Xylem** o ad un suo rappresentante per iscritto ed entro il periodo di garanzia del prodotto;
- se il prodotto viene usato esclusivamente nelle condizioni descritte dalle istruzioni per l'installazione e la manutenzione e secondo gli impieghi previsti;
- se i sistemi di controllo incorporati nel prodotto sono collegati correttamente;
- se tutti i lavori di riparazione e manutenzione vengono eseguiti in officine autorizzate **Xylem** o da personale specializzato della **Xylem**;
- se vengono impiegate parti di ricambio originali **Xylem**.

La garanzia non copre guasti causati da insufficiente manutenzione, errata installazione, eventuali lavori di riparazione mal eseguiti o normale usura. La **Xylem** non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni a persone e/o a cose o per perdite economiche, né per ritardi inerenti le attività connesse al servizio di garanzia al di fuori di quanto dichiarato sopra.

La **Xylem** effettuerà gli interventi per la attivazione o per le riparazioni delle macchine e delle apparecchiature soltanto se il Cliente avrà regolarmente adempiuto alle sue obbligazioni di pagamento, e non sarà tenuta ad alcun risarcimento per danni a cose e/o persone che dovessero derivare sino al giorno dell'esatto adempimento del Cliente.

Gli estremi di funzionamento o rendimento delle singole macchine e apparecchiature, riferiti nei cataloghi e nelle descrizioni, sono approssimativi ed hanno natura di semplice indicazione, e sono suscettibili di modifiche tecniche. Salvo diverso accordo scritto il funzionamento e il rendimento delle macchine sono garantiti secondo norme ISO 9906 Annex A1 o A2 per macchine di produzione di serie.

Per beni forniti da **Xylem**, ma prodotti da terzi si applica la garanzia standard del fornitore.

10. ANNULLAMENTO DELL'ORDINE

In caso di cancellazione di un ordine, in toto oppure in parte, e previa autorizzazione di **Xylem**, verranno addebitati gli importi come da schema seguente:

- 20% del prezzo netto dei prodotti per cancellazioni eseguite fino a quindici giorni lavorativi prima della consegna;
- 30% del prezzo netto dei prodotti per cancellazioni eseguite fra i quindici e i sette giorni lavorativi prima della consegna;
- 60% del prezzo netto dei prodotti per cancellazioni eseguite fra i sette e i tre giorni lavorativi prima della consegna e qualora il materiale non fosse ancora stato spedito;
- Materiali in viaggio oppure già a destinazione non possono essere restituiti (vedi punto 3).

11. MATERIALE RESO

In casi eccezionali, laddove il materiale da rendere, ancora imballato, sia giudicato insindacabilmente da **Xylem** come standard e ad alta rotazione di magazzino, ne sarà autorizzato il reso; questo dovrà avvenire secondo le istruzioni e procedure di **Xylem** e comporterà un addebito minimo al Cliente del 20% dell'importo della fornitura. L'addebito potrà essere superiore al 20% in funzione del tempo trascorso tra il momento dell'ordine e la sua cancellazione.

12. DISPOSIZIONI VIGENTI NEL LUOGO DI DESTINAZIONE E DISPOSITIVI DI SICUREZZA

In sede d'offerta il Cliente deve comunicare alla **Xylem** le norme e le disposizioni vigenti nel luogo in cui le forniture verranno installate, nonché quelle sulla prevenzione infortuni, applicabili nell'esecuzione dei lavori oggetto dell'ordine e al loro esercizio.

13. LIMITI DI RESPONSABILITA'

La **Xylem** non risponde di danni indiretti e consequenziali di qualsivoglia natura, che dovessero verificarsi negli impianti laddove verrà installato il materiale, sia esso di nuova fornitura che riparato presso i centri di assistenza **Xylem** (oppure presso Officine da essa autorizzate).

Xylem tiene indenne e manleva il Cliente da ogni danno a proprietà del Cliente stesso e/o a persone che sia causato da colpa grave o dolo di **Xylem**, fatta salva l'applicazione dell'art. 1227 Cod. Civ. La responsabilità risarcitoria di **Xylem** è ad ogni modo limitata al valore totale dell'ordine.

14. FORZA MAGGIORE

La **Xylem** non sarà ritenuta responsabile per i ritardi e per il mancato adempimento delle proprie obbligazioni nel caso in cui ciò sia dovuto ad un evento di forza maggiore, quale, in via del tutto esemplificativa e non esaustiva, il blocco dei mezzi di trasporto, di telecomunicazione o di approvvigionamento per qualsiasi ragione, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, scioperi generali o parziali, assenza di fornitura di energia elettrica.

15. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

La **Xylem** ed il Cliente si impegnano a mantenere strettamente confidenziali le informazioni ed i documenti reciprocamente forniti. Resta inteso che qualsiasi informazione di dominio pubblico, oppure ottenuta indipendentemente dalle necessità di esecuzione del presente contratto, non può essere considerata come confidenziale.

16. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

I diritti e i doveri delle parti e tutte le clausole qui indicate devono essere interpretate alla luce della legge italiana. Per qualsiasi controversia è convenuta, in via esclusiva, la competenza del Foro di Milano.

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare in toto gli articoli sopra elencati.

6. CONTATTI

Riparazione di un prodotto	Rivolgersi presso il nostro centro assistenza Lowara (CAL) più vicino. La lista aggiornata dei centri assistenza è pubblicata on-line al link: http://lowara.it/rete-di-assistenza
Interventi in loco	Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line al link: http://rcwemea.xyleminc.com/AfterSales/WebRequest.aspx
Assistenza telefonica	Customer Service - numero da rete fissa dal Lunedì al Venerdì (8.30 - 17.30) 848 787 011