

Condizioni di Assistenza Tecnica

Vi comuniciamo che le condizioni che regolano l'intervento di nostro/i tecnico/i a seguito della vs richiesta sono le seguenti:

1. Il tecnico interviene nei seguenti casi:
 - a. Effettuare una riparazione in garanzia nel rispetto dei termini e condizioni di garanzia Kaercher. Per certificare la validità della garanzia è necessario allegare, all'atto della presente richiesta di intervento, la prova di acquisto o fattura.
oppure
 - b. Effettuare le riparazioni previste da un contratto di manutenzione; Per certificare la validità del contratto è necessario allegare, all'atto della presente richiesta di intervento, il codice contratto o copia del contratto firmato tra le parti.
oppure
 - c. Effettuare la manutenzione ordinaria/ricorrenti in base alle indicazioni ricevute dal cliente.
oppure
 - d. Accertare le cause del malfunzionamento e risolverlo durante l'intervento stesso. Nel caso ciò non sia possibile si predisporrà un ulteriore intervento risolutivo. Tutti gli interventi saranno a carico del cliente.
 - e. In caso di spedizione diretta del prodotto presso una delle nostre sedi ufficiali il cliente dovrà provvedere alle spese di spedizione e organizzazione del corriere se invece richiede il supporto di Kaercher allora si procederà a fatturare le spese di trasporto incluse nel costo preventivo o riparazione.
2. Nel caso di interventi richiesti per motivazioni non rientrati nelle condizioni di garanzia legale del prodotto e/o nelle condizioni del contratto di manutenzione, Kaercher provvederà a fatturare entro 15 gg dalla data del preventivo:
 - a. Tutti i costi di viaggio sostenuti (il rimborso chilometrico, le spese di vitto e alloggio, ecc.) in base alle tariffe in vigore
 - b. Le ore di Manodopera in base al listino in vigore
 - c. I ricambi al listino in vigore al momento dell'intervento
 - d. Costo del preventivo di spesa
3. Per tutti gli interventi sul posto con costo inferiore ai 500,00 euro di ricambi e fino a 2 ore di manodopera, il tecnico redigerà commessa di lavoro e bolle di accompagnamento che il cliente dovrà sottoscrivere per accettazione e conferma delle ore di lavoro del tecnico, viaggio o attesa impiegate per la manutenzione o riparazione effettuata, nonché per i pezzi di ricambio utilizzati e la regolare esecuzione dei lavori.
In assenza del cliente o della persona da egli incaricata, le suddette commesse di lavoro e le bolle di accompagnamento si intenderanno per accettate, anche se non munite della sottoscrizione. La fatturazione avverrà, dunque, in base a questi documenti e verrà inviata secondo le tempistiche indicate nel relativo modulo.
Kaercher si riserva, altresì, il diritto, previa comunicazione al Cliente, di fare intervenire un Centro di Assistenza Autorizzato. In tal caso il cliente accetta tacitamente l'esecuzione di tutte le riparazioni che hanno un costo inferiore ad € 500,00 di ricambi e comprensivo di 2 ore di manodopera, senza ulteriore preavviso. Per tutti gli altri casi si provvederà a redigere un preventivo dedicato da parte di Kaercher Spa; il centro assistenza non è autorizzato ad emettere preventivi sul posto senza l'approvazione scritta della sede centrale di Kaercher Spa.

Per tutti gli altri casi si provvederà ad un preventivo dedicato da parte di Kaercher Spa;

I tecnici non sono né incaricati né autorizzati a rilasciare od accettare dichiarazioni per kaercher vincolanti.

Qualsiasi reclamo o contestazione in ordine agli interventi dei tecnici kaercher, dovrà essere effettuato per iscritto nel termine massimo di 7 gg dall'intervento.

Per eventuali danni alle macchine connessi ai lavori di manutenzione e riparazione, dovrà essere espressamente provata e dimostrata l'eventuale responsabilità del personale karcher intervenuto

4. Nel caso in cui si rendesse necessario portare la macchina presso una delle sedi Kaercher per l'identificazione e/o risoluzione del problema, il Cliente sarà tenuto al pagamento delle ore di mano d'opera, dei ricambi e di tutte le spese sostenute presso l'officina Kaercher.
5. Il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto sopra, anche nel caso in cui l'intervento non fosse risolutivo o il Cliente decidesse di non procedere con la riparazione. Il Cliente provvederà al ritiro dell'apparecchiatura riparata o non riparata entro e non oltre i 30 (trenta) giorni dalla messa a disposizione del bene o dalla comunicazione del preventivo

- Qualora il ritiro non avvenga entro tale data, il prodotto si considererà tacitamente e gratuitamente ceduto a Kärcher Spa che si occuperà del relativo smaltimento.
- 6 Nel caso in cui il Cliente portasse personalmente il prodotto presso uno dei kaercher center, lo stesso sarà tenuto corrispondere un acconto –pari al costo di un ora di manodopera e saranno applicate le condizioni precedentemente descritte nei punti 1), 2) , 3) , 4) e 5);
 - 7 Per quanto concerne i prodotti domestici riparati direttamente presso i kaercher center, le norme di sicurezza (CE 107/43/44) vietano la restituzione di oggetti elettromeccanici, non utilizzabili e/o rimontati.
 - 8 L'intervento sarà effettuato durante il normale orario di lavoro (dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 17,30). Nel caso in cui il cliente richiedesse che l'intervento venga svolto al di fuori di questo orario sarà applicata la tariffa straordinaria aggiuntiva pari al 50% sulla manodopera.
 - 9 E' compito del committente confermare l'inesistenza o evidenziare l'esistenza di eventuali rischi, inclusi quelli da interferenza, specifici del luogo dell'intervento allegando i necessari documenti, incluso il DUVRI quando previsto per legge. La valutazione degli ulteriori rischi che evidenzierete, la definizione delle misure necessarie a copertura degli stessi, i relativi costi (non scontabili) e tempistiche aggiuntivi vi saranno precisati per accettazione prima dell'effettuazione dell'intervento.
 - 10 Prima che l'intervento abbia inizio, il cliente provvederà a:
 - a. Illustrare al Tecnico i rischi presenti nell'ambiente di lavoro in cui si reca e formare il Tecnico di conseguenza
 - b. Fornire al Tecnico eventuali DPI (Dispositivi di Protezione individuali) specifici per i rischi dell'ambiente in cui si reca.
 - c. Mettere in sicurezza ed effettuare la bonifica del prodotto prima che il tecnico entri in contatto con eventuali sostanze pericolose elaborate dall'unità.
 - 11 Per le riparazioni in garanzia, assistenza e revisione di macchine usate, Kaercher Spa si impegna a provvedere alla riparazione o sostituzione di tutti i pezzi che, a suo giudizio, dovessero guastarsi durante il periodo di garanzia concessa per legge , a causa di materiale ritenuto difettoso. Non potranno essere riconosciute richieste in modalità di garanzia, tutti quei pezzi o componenti cui danno sia stato causato da negligenza, incuria, errato utilizzo, manomissione o mancata osservanza di tutte le regole e suggerimenti inclusi nei manuali d'uso o libretti utente inclusi nel prodotto; Non rientrano nelle prestazioni di garanzia le parti soggette ad usura, consumabili o batterie a meno che non sia presente un contratto stipulato in anticipo tra kaercher e terzi parti o clienti.
La durata della garanzia di accessori e parti di ricambio originali nuovi è di 6 mesi oltre il quale i componenti risulteranno a pagamento, se il prodotto non rientra nei termini stabiliti dalla garanzia.
 - 12 I pagamenti dovranno essere effettuati con contanti, carta di credito/bancomat o bonifico anticipato (No assegni da Conto Corrente), laddove non siano specificate altre condizioni di fornitura. In caso di intervento in loco i tecnici non sono autorizzati ad accettare alcun pagamento, ma sarà cura di Kaercher inviare regolare fattura con indicazione delle modalità di pagamento.

Tariffe 2021

- Manodopera € 40/ora
- Uscita € 35/ora
- Viaggio € 0,50/km
- Altri costi al costo