

Condizioni di Assistenza Tecnica

Le condizioni che regolano l'intervento dei nostri tecnici sono le seguenti:

1. Il tecnico interviene per:
 - a. effettuare riparazioni in garanzia nel rispetto dei termini e delle condizioni di garanzia Kaercher sottoscritte, previa trasmissione, all'atto della richiesta di intervento, della prova di acquisto (scontrino o fattura)
 - b. effettuare le riparazioni previste da un contratto di manutenzione, previa trasmissione e/ comunicazione, all'atto della richiesta di intervento, del codice contratto o della copia del contratto sottoscritto
 - c. effettuare la manutenzione ordinaria/ricorrente in base alle indicazioni ricevute dal cliente.
2. Nel caso di interventi non coperti dalla garanzia di legge e/o non previsti dalle condizioni del contratto di manutenzione e/o non rientranti nell'ordinaria/ricorrente manutenzione, il richiedente è tenuto a corrispondere l'importo forfetario di 135,00€ per il diritto di chiamata che comprende i seguenti costi/prestazioni:
 - a. spese di viaggio sostenute per il sopralluogo e la verifica della problematica (il rimborso chilometrico, le spese di vitto e alloggio, ecc.).
 - b. preventivo di spesa che sarà redatto da Kaercher e sottoposto al cliente per approvazione, secondo le tariffe in vigore.
 - 2.1. Trasmesso il preventivo di spesa, Kaercher provvederà all'esecuzione dell'intervento solo a seguito di restituzione del preventivo stesso per accettazione.
 - 2.2. Qualora si rendesse necessario trasportare la macchina presso una delle sedi Kaercher per l'identificazione e/o risoluzione del problema e, quindi, per la sua riparazione, il costo del trasporto presso tali sedi e successivo prelievo è a carico del richiedente.
 - 2.3. Individuata la problematica, Kaercher invierà il preventivo di spesa che dovrà essere restituito per approvazione, solo successivamente si procederà all'esecuzione della lavorazione.
 - 2.4. In caso di mancata accettazione del preventivo entro 30 giorni o in caso di mancato ritiro entro 30 giorni dalla comunicazione di impossibilità a riparare, Kaercher provvederà a restituire la macchina a spese del richiedente.
 - 2.5. In caso di accettazione del preventivo senza che tuttavia il richiedente ritiri la macchina entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta riparazione, Kaercher provvederà a restituire la macchina a spese del richiedente.
 - 2.6. In caso di mancato ritiro da parte del cliente, in caso di impossibilità di Kaercher alla spedizione o consegna del bene entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta riparazione o mancata accettazione del preventivo, il prodotto si considererà tacitamente e gratuitamente ceduto a Kaercher che si occuperà al relativo smaltimento.
 - 2.7. Nel caso in cui il Cliente portasse personalmente il prodotto presso uno dei kaercher center, lo stesso sarà tenuto a corrispondere un importo pari al costo di un ora di manodopera, secondo le tariffe in vigore e saranno applicate le condizioni precedentemente descritte nei punti 2.4 e 2.6;
3. Gli interventi sono effettuati dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 17,30. Nel caso in cui il cliente richiedesse l'intervento al di fuori di tale orario sarà applicata la tariffa straordinaria aggiuntiva pari al 50% sul costo della manodopera.
4. 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.
5. 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.
6. 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 previsto dalla legge. Non è in garanzia la sostituzione di parti danneggiate derivanti da 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 sono altresì coperti da garanzia le parti soggette ad usura, consumabili o batterie, salvo che sia diversamente pattuito.
La durata della garanzia di accessori e parti di ricambio originali nuovi è di 6 mesi; oltre tale termine il loro costo è a carico del richiedente salvo che sia diversamente pattuito.

7. 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.
8. 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.

Tariffe Riparazione In vigore

- Manodopera € 42/ora
- Uscita € 42/ora
- Viaggio € 0,60/km
- Altri costi al costo

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del C.C, le parti dopo attenta rilettura approvano specificatamente ed integralmente le clausole 1-2-3-4-5-6.

Ai fini di migliorare il nostro servizio offerto, potreste ricevere un breve questionario di valutazione a cui chiediamo gentilmente di rispondere. Le domande si riferiscono al servizio ricevuto dalla nostra assistenza tecnica in occasione dell'intervento richiesto.