

## **CONDIZIONI DI PRESTAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA**

Di seguito illustriamo la procedura per accedere al servizio di riparazioni di prodotti Motor Power Company.

Il reso di qualsiasi prodotto deve essere preceduto dal rilascio di un numero RMA, che dovrà essere richiesto per ogni singola unità che si intenda inviare e deve viaggiare con resa Porto Franco nostro stabilimento di Castelnovo Sotto (RE).

L'autorizzazione al rilascio del numero di RMA potrà essere richiesto tramite e-mail all'indirizzo **support@motorpowerco.it**

Nella e-mail è necessario specificare:

Part number e serial number del prodotto, data di tested o DOM, tipologia e descrizione del guasto riscontrato con il maggior numero d'informazioni possibili, data del guasto. Alla ricezione di questa richiesta via mail, il cui oggetto deve essere "Richiesta RMA", verrà inviato un documento di autorizzazione a procedere all'invio dei prodotti in riparazione, il documento va stampato ed allegato al DDT del materiale in spedizione.

L'accettazione all'invio sarà subordinata ad una valutazione di carattere tecnico, commerciale ed economico e debitamente comunicata entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

La spedizione della merce dovrà seguire tutte le modalità menzionate nella procedura di riparazione attualmente in essere e per rendere più efficiente la sua tracciabilità, ciascun documento di accompagnamento della merce dovrà indicare chiaramente il numero di RMA assegnato alla pratica.

Motor Power Company non accetterà rientri di materiale non autorizzato, ovvero resi per il quale non sia stato preventivamente assegnato un numero RMA.

Rinnovando l'attenzione e la considerazione alle necessità del cliente, Motor Power Company ringrazia per la collaborazione,

Cordiali Saluti

**Motor Power Company**  
Servizio Assistenza

Gentile Cliente,

per ogni prodotto ricevuto in riparazione Motor Power Company eseguirà una analisi per valutare la convenienza tecnico/economica della riparazione, operando nel seguente modo:

- Per i motori delle linee Penta, Esa, Rok, Tetra e Tetra Compact non verranno eseguiti preventivi ma procederemo alla riparazione diretta che avrà un costo pari al 60 % del prezzo del motore nuovo in vigore al momento del reso. Motor Power company si riserva la facoltà di stabilire una soglia di non riparabilità, qualora l'intervento richiesto risulti antieconomico rispetto alle normali condizioni di acquisto del cliente.
- Per quanto riguarda i motori con tecnologia direct drive (serie SKA DDL, SKA Compact, SKA DDR e SKA RT) ed i servomotori con elettronica integrata Duet, data la particolarità costruttiva, anche legata a fattori di customizzazione dei prodotti, e l'impiego di componentistica elettronica all'interno dei motori stessi, non è possibile preventivare a priori un costo di riparazione. Si rimanda quindi la stima del costo dell'intervento al singolo caso.
- Qualora a seguito delle operazioni di verifica e test sui banchi prova venga riscontrata la non riparabilità del motore oppure non venga riscontrato alcun difetto, verrà addebitato un costo di Euro 30.
- Nel caso in cui il motore venga reso senza un'indicazione del guasto che indirizzi il riscontro della problematica da parte dell'operatore, ma al contrario imponga una verifica funzionale di tutte le parti elettriche e meccaniche, saranno addebitate le spese per analisi complessiva come segue:
  - motori corrente continua Esa, Penta, Rok e brushless Tetra, Tetra Compact Euro 50 netto
  - motori Duet Euro 80 netto
  - motori SKA DDR/RT/Lineari Euro 180 netto
- Queste spese per rinvenimento guasto, sono da aggiungere al costo della riparazione.
- Accettiamo il reso di motori che siano integri rispetto alla loro fornitura originale, quindi senza modifiche operate da terzi e senza accessori che non siano stati montati da Motor Power Company nella fornitura originale (es. riduttori, encoder, connessioni, freni di terzi). Qualora il motore si presenti diverso dalla sua configurazione originale soltanto al ricevimento del reso, Motor Power Company si riserva la facoltà di non approvare alcun intervento sul prodotto e procederà all'addebito dei costi derivanti dalla gestione.
- Motor Power Company non si occuperà in ogni caso dello smaltimento di qualunque prodotto destinato alla rottamazione, che sarà restituito al mittente.
-

- Solo il componente riparato viene nuovamente garantito per ulteriori 12 mesi dall'intervento, questa estensione di garanzia non riguarda l'intero motore.
- Le riparazioni non saranno più effettuate su motori che hanno una vita superiore a 10 anni.
- Per le altre condizioni qui non espresse, valgono quelle previste dalle nostre condizioni generali di vendita in uso.

Rinnoviamo l'impegno a garantire alla nostra clientela un servizio di assistenza puntuale e scrupoloso.

**Motor Power Company**  
Servizio Assistenza