

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).

Il modulo RMA potrà essere richiesto tramite e-mail oppure scaricato dall'apposita area presente nel sito www.motorpowerco.com, sezione Supporto.

Una volta compilato il modulo, nella sua completezza, esso dovrà essere inviato all'indirizzo support@motorpowerco.it.

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.
- Il rinvenimento del problema segnalato dal cliente richiede ovviamente una verifica scrupolosa, nella maggior parte dei casi si rendono necessari anche test funzionali su banchi di prova. A fronte di questa attività di analisi, anche qualora l'esito dell'esame decreti l'impossibilità di riparare il motore, verrà addebitato un costo fisso di 30 Euro.
- Lo smaltimento dei componenti elettronici (principalmente azionamenti, controlli e dispositivi feedback) richiede una speciale procedura a pagamento. Motor Power Company può occuparsi della dismissione del componente, addebitando il costo che potrà variare in virtù dell'articolo in questione. In alternativa, il cliente può scegliere di occuparsi personalmente della rottamazione del componente, che Motor Power Company provvederà a restituire.
- 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