



# TERMINI DI GARANZIA

GARANZIA  
Rev. 01  
Ed. Ago-2011

Redatto da AQ – Da Riz

Verificato da RC – Ampezzan

Approvato da DG – Faggioli M.

Pag. 1 di 6

## 1. PREMESSA

**Il presente documento definisce i termini di garanzia applicabili ai prodotti fabbricati e / o commercializzati dalle aziende del gruppo SEST (di seguito denominato "SEST"):**

- **SEST S.p.A.**, stabilimento di Limana – BL – **Italia**;
- **SEST LuVe Polska Sp. z o.o.** stabilimento di Gliwice, **Polonia**;
- **O.O.O. Sest Luve Russia**, stabilimento di Lipetsk, **Russia**.

## 2. ABBREVIAZIONI E SIGLE

- **SPEC**: Specifiche Tecniche di Fornitura SEST.
- **SPEC1**: Istruzioni d'uso e montaggio dei prodotti SEST.

Per questi documenti e per i riferimenti normativi di seguito citati, si fa sempre riferimento all'ultima versione / emissione applicabile.

SEST si impegna a divulgare tempestivamente a tutti gli interessati l'emissione di nuova documentazione tramite gli strumenti di comunicazione soliti in uso (e-Mail, fax, ..). Sest richiede espressamente che tale documentazione venga controfirmata per presa visione e accettazione: in ogni caso la stessa viene considerata accettata trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio senza riscontro da parte del ricevente.

## 3. OGGETTO DELLA GARANZIA

SEST garantisce che i prodotti commercializzati:

- sono esenti da difetti sia relativamente ai materiali impiegati sia per l'esecuzione delle operazioni di assemblaggio e produzione, secondo quanto previsto nelle SPEC e nelle istruzioni interne di Sest;
- sono conformi a quanto definito nei disegni Sest o del Cliente, se accettati e confermati da Sest;
- sono adatti allo scopo e all'utilizzo definito (per quanto di conoscenza e competenza di Sest, facendo anche riferimento al documento "SPEC1").

## 4. CONDIZIONI DI APPLICABILITÀ

I termini di garanzia si applicano solo ed esclusivamente per prodotti SEST gestiti (stoccaggio, movimentazione, manipolazione, ...), installati e utilizzati correttamente da parte del cliente o terzi, secondo quanto previsto nei documenti SPEC e SPEC1.

La garanzia è relativa ai materiali utilizzati e alle lavorazioni effettuate da SEST.

### 4.1 ESCLUSIONI

I termini di garanzia decadono qualora il difetto riscontrato possa essere ricondotto a incuria, uso e/o installazione errati o impropri, mancata diligenza o perizia nella gestione, conservazione, movimentazione in genere dei prodotti stessi (vedere SPEC1) da parte del cliente o di terzi.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la responsabilità di Sest sarà esclusa nel caso si accertino uno o più dei seguenti punti:

- a) **identificazione**: Mancanza dell'etichettatura della batteria o comunque qualora non risulti possibile accertare che il prodotto difettoso è stato prodotto da Sest;
- b) **Uso improprio**: con particolare riferimento alle sostanze utilizzate, alle temperature, alle pressioni e alle modalità di utilizzo, ecc.. Problemi o rotture dovuti alla movimentazione del materiale, qualora non riscontrati e segnalati prima di utilizzare / installare lo stesso. Problemi o rotture dovute a utilizzo improprio o errato del prodotto;
- c) **Stoccaggio** in aree non idonee, tali da pregiudicare l'integrità dell'imballo e/o dei prodotti;



# TERMINI DI GARANZIA

GARANZIA  
Rev. 01  
Ed. Ago-2011  
Pag. 2 di 6

- d) Manomissioni o comunque modifiche sul prodotto effettuate dal Cliente o terzi, dopo la consegna;
- e) Eventuali saldature su parti di collegamento non facenti parte del prodotto Sest eseguite a distanze inferiori a 50 mm dalle saldature effettuate da Sest;

Per i danni imputabili al trasporto si farà riferimento alle normative in vigore (INCOTERMS) in base alle condizioni commerciali pattuite con il cliente:

- f) In caso di danni evidenti e riscontrabili alla consegna (es. imballo danneggiato, ....) sono necessarie l'immediata notifica a SEST del danno rilevato (anche tramite l'invio di documentazione fotografica tale da poter identificare e stimare il danno) e l'accettazione con riserva formalizzata sul documento di trasporto. In mancanza di anche uno solo di questi requisiti SEST si riserva di non accettare alcun tipo di contestazione.
- g) Ogni danno evidente così definito a termini di legge (non occulto e quindi rilevabile applicando il criterio di diligenza) deve essere notificato a SEST, pena la decadenza del diritto di rivalsa dell'acquirente, entro 8 (otto) giorni dalla consegna del materiale. Sest, dopo tale termine, si riserva di non accettare contestazioni, pur impegnandosi nel gestire e se possibile risolvere il problema nell'ottica del miglior servizio al cliente.

## **4.2 CORROSIONE**

### **4.2.1 Fenomeni di corrosione interna**

Sest non risponde in alcun modo per fenomeni di corrosione interna relativamente a tutto il materiale per il quale è stato commercialmente concordato di non effettuare la carica d'azoto.

Sest risponde circa danni legati a fenomeni di corrosione interna, entro i termini di garanzia di cui al punto 5, solo se viene dimostrato che sono state rispettate le seguenti condizioni (SPEC1):

- 1) Prodotti mantenuti tappati e caricati in azoto per tutto il periodo dalla spedizione da SEST alla messa in funzione; per la verifica di questo verranno considerate le istruzioni e le procedure di lavoro del cliente, riservandosi SEST di verificare direttamente presso il Cliente l'attuazione, l'idoneità e validità delle stesse;
- 2) Il fenomeno corrosivo dipende direttamente dall'utilizzo di materie prime difettose; per questo faranno fede i risultati di specifici esami di laboratorio, i cui costi verranno imputati a SEST solo nel caso in cui SEST risulti responsabile del problema.

### **4.2.2 Fenomeni di corrosione esterna**

Sest non risponde in alcun modo circa danni legati ad attacchi corrosivi dall'esterno che comportino perdite, fenomeni di distacco del film di vernice o comunque l'inutilizzabilità del prodotto. Quanto sopra può riguardare sia le fasi di stoccaggio e immagazzinamento sia l'ambiente d'uso del prodotto una volta installato.

Nel caso di controversia, Sest si riserva di far effettuare apposite verifiche (es. test di laboratorio) sul materiale oggetto di contestazione: qualora da tali analisi venga confermata la non responsabilità di Sest, tutti i costi relativi (diretti e indiretti) saranno addebitati al Cliente.

## **5. PERIODO DI GARANZIA**

Salvo diversi accordi scritti tra le parti, SEST garantisce i propri prodotti per 1(uno) anno dalla data di consegna del prodotto al Cliente: per tale termine farà fede la data del documento di trasporto emesso da Sest.

## **6. CONTESTAZIONI**

Eventuali vizi o difetti del prodotto devono essere notificati per iscritto a SEST, all'ufficio commerciale ([sales@sest.it](mailto:sales@sest.it)) e/o al reparto qualità di Sest Italia ([quality@sest.it](mailto:quality@sest.it)) entro 8(otto) giorni lavorativi dalla scoperta / venuta a conoscenza degli stessi. A titolo esemplificativo, nell'allegato 1 viene riportato un modulo-tipo da utilizzare, con evidenziati i campi che sono ritenuti da Sest obbligatori e tassativi al fine di poter valutare e prendere in carico la contestazione:

- Sest si riserva di non accettare contestazioni qualora uno o più dei dati richiesti non vengano forniti nella loro completezza;
- Il reclamo si intende ricevuto e preso in carico da SEST a partire dal giorno in cui tutte le informazioni considerate "tassative" (i campi obbligatori nell'allegato 1) vengono fornite a SEST.

Possono essere utilizzate varie forme di comunicazione (fax, mail, lettere, ..) senza riprendere il modulo proposto, ferma restando la necessità di riportare tutte le informazioni considerate tassative. Sest si riserva sempre e comunque il diritto di verificare direttamente le difettosità segnalate e accertare la propria responsabilità prima di intraprendere qualsiasi tipo di decisione. Per questo il Cliente dovrà permettere a SEST la verifica dei pezzi e collaborare attivamente per la loro messa a disposizione. I costi relativi all'accertamento delle responsabilità potranno essere addebitati da Sest al Cliente qualora venga provata la non responsabilità di Sest.

Qualsiasi materiale reso senza preventiva autorizzazione scritta da parte di SEST verrà rispedito al mittente a carico dello stesso.

### **6.1 PROCEDURA OPERATIVA PER MATERIALE DIFETTOSO PRESSO IL CLIENTE (NON IN UTENZA).**

Una volta ricevute tutte le informazioni di cui al punto n°6, Sest valuterà, sentite anche le ragioni e le necessità del cliente, le modalità di risoluzione del reclamo. Sest si impegna a prendere in carico le segnalazioni ricevute entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

Punto primario è la necessità, da parte di Sest, di accertare la propria responsabilità e questo avviene analizzando la documentazione fornita dal cliente; non sempre però è possibile accertare inequivocabilmente la responsabilità (di Sest, del cliente o di terzi) prima di aver verificato direttamente il materiale: per questo Sest si impegna ad intervenire nel minor tempo possibile al fine di risolvere il problema, ma si riserva altresì la facoltà di addebitare tutti i costi relativi qualora la propria responsabilità non fosse provata.

In ogni caso l'utilizzo e il trattamento del materiale difettoso o ritenuto tale dovranno essere preventivamente concordati e autorizzati da Sest:

#### **6.1.1. Accettazione da parte del cliente**

Il materiale viene accettato dal Cliente nello stato in cui si trova, senza nulla pretendere da Sest. Qualora il materiale venga impiegato senza espressa autorizzazione da parte di Sest, il Cliente non potrà fare alcuna rivendicazione per eventuali problemi verificatisi successivamente e derivanti dalla difettosità segnalata.

#### **6.1.2. Riparazione in loco**

##### eseguita da Sest,

Sest potrà inviare il proprio personale per riparare il materiale qualora tra le parti venga ritenuta la soluzione più opportuna:

- Se accertata la responsabilità di Sest, tutte le spese relative all'intervento stesso saranno sostenute da Sest (spese di trasferta, materiali necessari, altre spese preventivamente concordate con il cliente).
- Qualora durante la verifica diretta del materiale venisse accertata la non responsabilità di SEST o l'eventuale concorso in responsabilità del cliente o terzi, SEST si riserva di addebitare al Cliente le spese sostenute o di definire l'eventuale suddivisione dei costi.



# TERMINI DI GARANZIA

GARANZIA  
Rev. 01  
Ed. Ago-2011  
Pag. 4 di 6

## eseguita dal cliente o da terzi

L'intervento dovrà essere preventivamente autorizzato da Sest, sia per le modalità di intervento sia per le spese necessarie allo stesso.

Nel caso il prodotto sia presso il Cliente, Sest concorrerà alle spese fino ad un importo massimo pari al valore del prodotto difettoso.

I costi sostenuti dal Cliente dovranno essere dettagliatamente rendicontati e certificati: Sest non accetterà alcun addebito se non adeguatamente documentato e preventivamente approvato.

Sest non fornisce alcun tipo di garanzia nel caso di interventi effettuati dal Cliente o da terzi.

### **6.1.3. Ritiro e riparazione eseguita da Sest**

I tempi e le modalità per il ritiro, riparazione e spedizione del materiale andranno preventivamente concordati tra SEST e il Cliente. Sest si impegna a restituire il materiale riparato entro un periodo massimo di 7 (sette) giorni lavorativi, salvo necessità di acquisto di componenti o lavorazioni non standard; in ogni caso Sest avviserà il cliente circa le tempistiche e le modalità più opportune per risolvere tempestivamente il problema.

Sest si impegna a sostenere i costi del ritiro, riparazione e spedizione: per luogo di ritiro e spedizione si intendono l'indirizzo di destinazione della spedizione originaria. Qualora il materiale si trovi in un luogo diverso, SEST concorrerà alle spese di ritiro e spedizione per un importo massimo pari al costo della spedizione originaria.

Sul documento di trasporto redatto dal cliente dovrà essere esplicitata la causale "Reso generico".

Il cliente dovrà provvedere per un imballo idoneo del materiale (es. preferibilmente attenendosi alle caratteristiche dell'imballo SEST) al fine di evitare qualsiasi ulteriore problema: Sest non risponde di eventuali danni dovuti a imballo non idoneo.

Qualora durante la verifica diretta del materiale venisse accertata la non responsabilità di SEST, quest'ultima si riserva di addebitare al Cliente tutte le spese sostenute.

La riparazione del materiale (punti 6.1.2 - 6.1.3) non fa ripartire i termini di garanzia, che pertanto rimangono quelli di cui al punto 5.

### **6.1.4. Sostituzione**

Accertata la propria responsabilità, Sest può decidere di sostituire il materiale difettoso, ritirandolo a proprie spese o autorizzandone la rottamazione direttamente in loco.

Sest si impegna a fornire il materiale sostitutivo entro un periodo massimo di 7 (sette) giorni lavorativi dal momento in cui è stata accertata la responsabilità, salvo diversi accordi con il cliente oppure la necessità di acquisto di componenti o di lavorazioni non standard, accollandosi i costi di trasporto fino all'indirizzo di destinazione della spedizione originaria.

Il materiale inviato in sostituzione verrà gestito con un nuovo ordine emesso da Sest con causale "Sostituzione in garanzia".

Nel caso il materiale venga ritirato, sul documento di trasporto redatto da cliente dovrà essere esplicitata la causale "Reso generico".

## **6.2 PROCEDURA OPERATIVA PER MATERIALE DIFETTOSO IN UTENZA.**

Fermo restando quanto definito al punto 6 circa i tempi e le modalità di comunicazione a Sest e la necessità di accertamento della responsabilità, nel caso in cui si verificano delle problematiche in utenza vanno considerati anche i seguenti punti:

- Sest concorrerà fino ad un importo massimo di 4 (quattro) volte il prezzo del prodotto difettoso a copertura dei costi di eventuali interventi da parte di tecnici specializzati. Tali costi sostenuti dal Cliente o terzi, dovranno essere dettagliatamente rendicontati, certificati e preventivamente approvati da Sest.
- Sarà cura del cliente informare Sest circa le motivazioni per cui il vizio / difetto del materiale non è stato riscontrato in fase di ricevimento, assemblaggio, collaudo e comunque prima



## **TERMINI DI GARANZIA**

GARANZIA  
Rev. 01  
Ed. Ago-2011  
Pag. 5 di 6

della spedizione in utenza; il cliente potrà quindi essere considerato responsabile per tutti i maggiori costi che, applicando il criterio di diligenza, si sarebbero potuti evitare non utilizzando il materiale stesso: nel caso, Sest concorrerà alle spese per un importo massimo pari al valore del materiale difettoso.

- Se possibile è comunque preferibile cercare di riparare il materiale in utenza, al fine di minimizzare sia i costi sia eventuali fermi. È responsabilità del cliente fornire tempestivamente tutta la documentazione necessaria affinché Sest possa valutare e confermare la propria responsabilità e possa definire le azioni da intraprendere; dalla documentazione si deve poter accertare:
  - che il componente è di produzione Sest e rientra nei termini di garanzia;
  - la tipologia di difettosità, che questa sia presente sul prodotto di cui sono state fornite le indicazioni di cui al punto precedente, e il fatto che dipenda direttamente ed esclusivamente da un vizio di fabbricazione (punto 3);
  - il luogo dove si trova il materiale e il soggetto che ne ha la materiale disponibilità,
  - la tipologia di intervento da eseguire e una valorizzazione dello stesso (in termini economici, di risorse necessarie, di materiali, ecc.);
  - i danni (materiali e non) già verificatisi e quelli possibili e potenziali.

In ogni caso, prima di intervenire sul prodotto è sempre necessaria l'autorizzazione scritta da parte di Sest: per questo Sest si impegna, una volta ricevute tutte le informazioni di cui sopra, a definire la propria posizione in merito e quindi dare indicazioni su come procedere entro un periodo massimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Trascorso tale tempo, il cliente potrà decidere autonomamente come procedere al fine di risolvere il problema e minimizzare i danni e i costi relativi, fermo restando la necessità di documentare tutte le operazioni eseguite e le spese sostenute per potersi eventualmente rivalere su Sest.

- Nel caso in cui si siano verificati danni a terzi (persone o materiali) e Sest ne debba a qualche titolo rispondere, Sest dispone di adeguata copertura assicurativa; per la risoluzione della controversia farà fede esclusivamente quanto definito dall'assicurazione stessa e il Cliente non potrà vantare nessun'altra ragione nei confronti di Sest per eventuali spese non riconosciute dall'assicurazione stessa.
- Eventuali componenti sostituiti dovranno essere conservati per eventuale ispezione e verifica da parte di Sest: la rottamazione degli stessi potrà avvenire solo a seguito di autorizzazione da parte di Sest.

----- FINE -----

Segue allegato n°1



# TERMINI DI GARANZIA

GARANZIA  
Rev. 01  
Ed. Ago-2011  
Pag. 6 di 6

## ALLEGATO 1: MODULO PER LA NOTIFICA DI VIZI O DIFETTOSITA' SU PRODOTTI SEST (i campi contrassegnati con "\*" sono obbligatori: senza i dati relativi la contestazione non può essere accettata)

CLIENTE \*: \_\_\_\_\_

Q.tà Consegnata: \_\_\_\_ Q.tà NC\*: \_\_\_\_ DDT \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_ Data rilevazione NC\*: \_\_\_\_\_

Allegare foto dell'etichetta Sest applicata sul materiale\*

NC riscontrata\*:  Accettazione  In fase di assemblaggio  Controllo finale  In Utenza

### DESCRIZIONE DELLA/E NC RISCONTRATA/E.\* (se possibile, allegare documentazione fotografica esaustiva ed esauriente)

#### DESCRIZIONE NC


### TRATTAMENTO PROPOSTO DEL MATERIALE \*:

<input type="checkbox"/> Accettazione in deroga
<input type="checkbox"/> Scarto - da accreditare - da reintegrare entro il _____
<input type="checkbox"/> Reso per riparazione <input type="checkbox"/> Reso definitivo
<input type="checkbox"/> Riparazione con addebito dei costi Costi: Ore _____ Costo Orario _____ Materiali _____ Altro _____ TOTALE: _____

### NC RISCONTRATE IN UTENZA:

#### DATA , LUOGO AZIENDA DOVE SI E' VERIFICATO IL GUASTO \*


#### DATI / RECAPITI DELLE PERSONE CHE HANNO RILEVATO IL PROBLEMA \*


#### DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO , DEI DANNI PROVOCATI E LORO QUANTIFICAZIONE \*


per l'accertamento tecnico – scientifico della causa della rottura e conseguentemente della responsabilità dell'evento, necessario fornire (da allegare al presente modulo):

- documentazione fotografica
- inventario parti danneggiate
- nel caso siano già stati fatti interventi sul materiale, report degli stessi e quantificazione economica
- conservare le parti danneggiate per eventuale controllo

COMPILATO DA \* \_\_\_\_\_ (Funzione \_\_\_\_\_) Data \* \_\_\_\_\_

da contattare al ☐\* \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_