webinar 5

Italkero

STIL NOVO

in-formazione:

- GARANZIA
- RICAMBI
- PORTALE B2B

Rev.6

12/2025

forme di calore

La garanzia ITALKERO

- decorre dalla data di acquisto dell'apparecchio, purché documentata dall'Utente con documento fiscale
- ha una durata di 24 mesi e comporta fornitura dei componenti difettosi senza oneri per CAT o utente finale
- è subordinata alla presenza di conformità di installazione (Art.7, comma 1, D.M. 22/01/08, n.37)

in caso contrario la garanzia non sarà applicabile e il pagamento dell'intervento del CAT è a carico del cliente.

Si consiglia ai CAT che sono contattati direttamente dai clienti di verificare la presenza delle suddette documentazioni prima di concordare l'intervento.

✓ Validità garanzia macchina	2 anni data acquisto macchina
✓ Validità garanzia componenti sostituiti in garanzia	2 anni data acquisto macchina
✓ Validità garanzia componenti sostituiti NON in garanzia	2 anni data acquisto del componente

Ogni CAT ha definito in sede contrattuale una AREA DI COMPETENZA per la quale gli interventi in garanzia (prima accensione o riparazione) sono coperti dal tariffario riportato nell'ALLEGATO 1 del contratto

Nel caso un CAT riceva una richiesta per un intervento in garanzia (prima accensione o riparazione) da un cliente che si trova al di fuori dell'area di competenza coperto dalle tariffe del contratto , bisogna:

- Prendere i dati del cliente (tipologia macchina, matricola, nome e numero tel. del cliente, ubicazione)
- Chiamare ITALKERO per valutare un compenso forfettario accordato dalle due parti per eseguire l'intervento in modalità " fuori cartina". Tale intervento è regolato dalle tariffe riportate nel contratto (km di trasferta, tempi di trasferta)
- SOLO DOPO accordo con ITALKERO il CAT riceverà un foglio che regolarizza il compenso EXTRA da aggiungere al compenso standard e potrà prendere in carico l'intervento in garanzia (prima accensione o riparazione)

A) INTERVENTO PER PRIMA ACCENSIONE e INTERVENTO DI RIPARAZIONE (per apparecchiature immatricolate prima del 1 settembre 2024)

Offerto da ITALKERO su tutte le proprie macchine di tipologia

- Radiatore
- Camino / braciere
- Caldaia *

Comprende la verifica della corretta installazione della macchina dall'ingresso gas (non rispondiamo della conformità della rete di alimentazione), prima accensione e collaudo, riparazione / sostituzione di componenti difettosi.
Queste attività sono gratuite per il cliente e sono regolate con il CAT dal tariffario incluso nel contratto di appalto (- Allegato 1- pag. 6 e 7)

Altre attività come: cambio gas, danni non imputabili ad ITALKERO, etc…sono a pagamento secondo tariffe scelte dal CAT

* il cambio gas sugli apparecchi CALDAIE sono gratuiti per il cliente

B) INTERVENTO PER PRIMA ACCENSIONE e INTERVENTO DI RIPARAZIONE (per apparecchiature immatricolate a partire dal 1 settembre 2024)

Offerto da ITALKERO su tutte le proprie macchine di tipologia

- Camino / braciere
- Caldaia *

Comprende la verifica della corretta installazione della macchina dall'ingresso gas (non rispondiamo della conformità della rete di alimentazione), prima accensione e collaudo(**), riparazione e sostituzione componenti difettosi.
Queste attività sono gratuite per il cliente e sono regolate con il CAT dal tariffario incluso nel contratto di appalto (pag. 6 e 7 – Allegato 1)

i primi 24 mesi	entro area di competenza	il costo della trasferta e della riparazione è compreso nei rimborso definito nell'allegato 1 del contratto

Altre attività come: cambio gas, danni non imputabili ad ITALKERO, etc…sono a pagamento secondo tariffe scelte dal CAT

* il cambio gas sugli apparecchi CALDAIE sono gratuiti per il cliente
** Sono esclusi da attività di collaudo e prima accensione tutti i radiatori

INTERPRETAZIONE DEI CODICI

Codice del prodotto (Modello)

Codice a barre del prodotto (codifica UPC)

Codice a barre del prodotto (trascritto in chiaro)

Codice a barre della matricola

Codice a barre della matricola (trascritta in chiaro)

Settimana

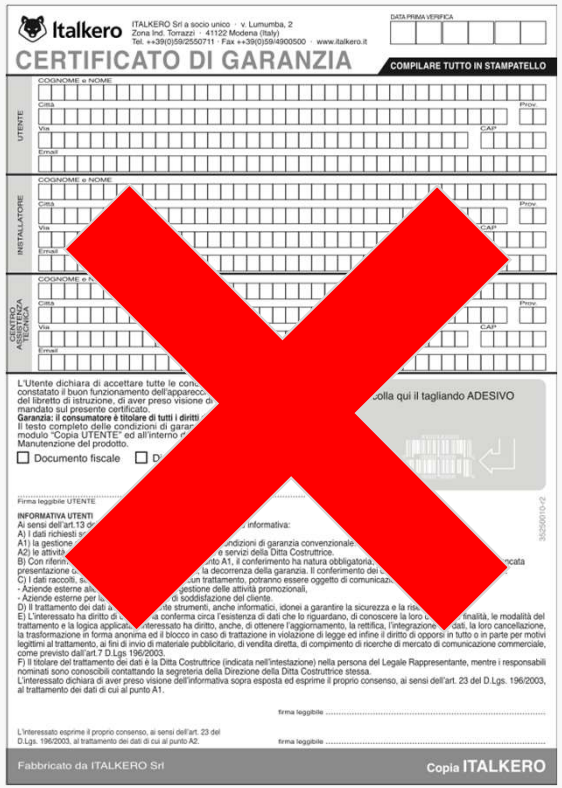
Anno

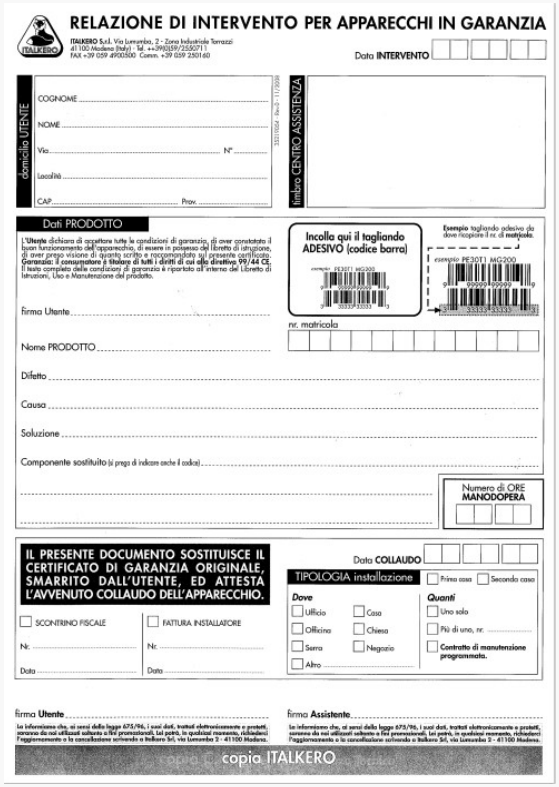
Identificativo ITALKERO

1 settembre 2024 corrisponde a matricola con **anno = 4 ; settimana = 36**

1) Per completare la procedura di prima accensione NON E' PIU' necessario compilare il tagliando CERTIFICATO DI GARANZIA

2) La prima accensione, ove dovuta, si registra usando il foglio "RELAZIONE DI INTERVENTO PER APPARECCHI IN GARANZIA".





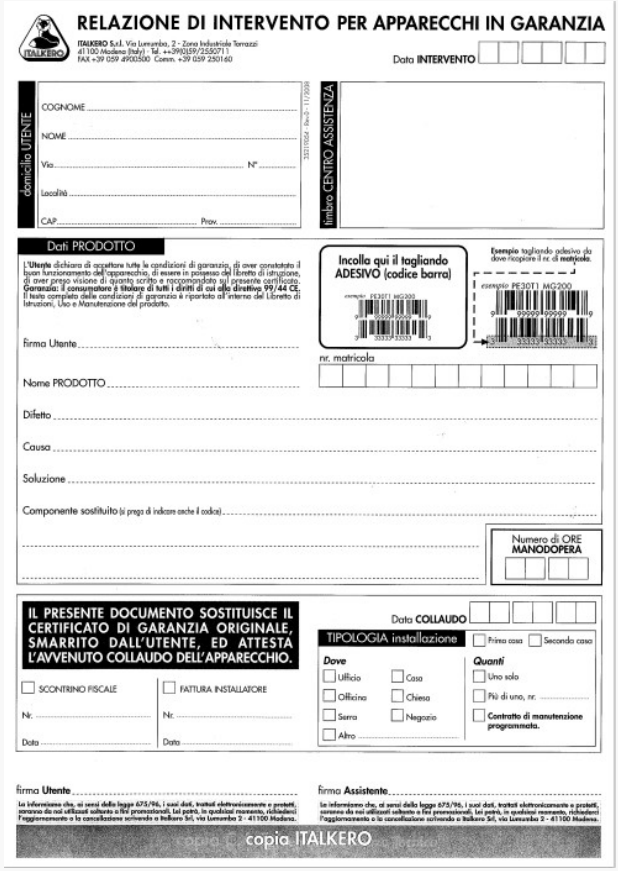
Potete trovare ed usare i tagliandi del "certificato di garanzia" su macchine prodotte prima del settembre 2024 , o in altre apparecchi successivi (è un refuso) .

Comunque per la garanzia al cliente fa fede solo e solamente il documento di acquisto che devono conservare

3) E’ indispensabile il bar code della macchina da applicare sul modulo
4) La 1° accensione deve essere fatturata entro l’anno di competenza
5) Nella fattura riportare numero tagliandi e gli importi differenziati per prodotto.
6) Per l’invio delle 1° accensioni **non serve nessuna autorizzazione**: il pagamento verrà riconosciuto a 60 giorni data fattura fine mese , e sarà possibile scegliere tra rimessa diretta oppure ricevuta bancaria.

NOTE :
è possibile inviare fattura e copia scannerizzata relativa alle prime accensioni **ANCHE SOLO via mail**, usando la mail : lorena.accorsi@italkero.it

Importante : fattura e foglio prime accensioni nella stessa mail



RELAZIONE DI INTERVENTO PER APPARECCHI IN GARANZIA

ITALKERO S.r.l. Via Lumumba, 2 - Zona Industriale Terrazzi
41100 Modena (Italy) - Tel. ++390159/215071 1
FAX +39 059 4900500 Comm. +39 059 250160

Data INTERVENTO

domicilio UTENTE

COGNOME
NOME
Via N°
Località
CAP Prov.

timbro CENTRO ASSISTENZA

Dati PRODOTTO

L'Utente dichiara di accettare tutte le condizioni di garanzia, di aver constatato il buon funzionamento del apparecchio, di essere in possesso del libretto di istruzione, di aver preso visione di quanto scritto e raccomandato sul presente certificato. **Garanzia: il consumatore è titolare di tutti i diritti di cui alla direttiva 99/44 CE.** Il testo completo delle condizioni di garanzia è riportato all'interno del Libretto di Istruzioni, Uso e Manutenzione del prodotto.

Incolla qui il tagliando ADESIVO (codice barra)

Esempio tagliando adesivo da dove ricopiare il nr. di matricola.

esempio PE30T1 MG200

nr. matricola

Firma Utente
Nome PRODOTTO
Difetto
Causa
Soluzione
Componente sostituito (si prega di indicare anche il codice)

Numero di ORE MANODOPERA

IL PRESENTE DOCUMENTO SOSTITUISCE IL CERTIFICATO DI GARANZIA ORIGINALE, SMARRITO DALL'UTENTE, ED ATTESTA L'AVVENUTO COLLAUDO DELL'APPARECCHIO.

Data COLLAUDO

TIPOLOGIA installazione ☐ Prima casa ☐ Secondo casa

Dove: ☐ Ufficio ☐ Casa ☐ Officina ☐ Chiesa ☐ Serra ☐ Negozio ☐ Altro

Quanti: ☐ Uno solo ☐ Più di uno, nr. ☐ Contratto di manutenzione programmata.

☐ SCONTRINO FISCALE Nr. Data

☐ FATTURA INSTALLATORE Nr. Data

firma Utente

Le informiamo che, ai sensi della legge 675/96, i suoi dati, trattati elettronicamente e protetti, saranno da noi utilizzati soltanto a fini promozionali. Lei potrà, in qualsiasi momento, richiederci l'aggiornamento o la cancellazione scrivendo a Italkero Srl, via Lumumba 2 - 41100 Modena.

firma Assistente

Le informiamo che, ai sensi della legge 675/96, i suoi dati, trattati elettronicamente e protetti, saranno da noi utilizzati soltanto a fini promozionali. Lei potrà, in qualsiasi momento, richiederci l'aggiornamento o la cancellazione scrivendo a Italkero Srl, via Lumumba 2 - 41100 Modena.

copia ITALKERO

Modulo intervento in garanzia

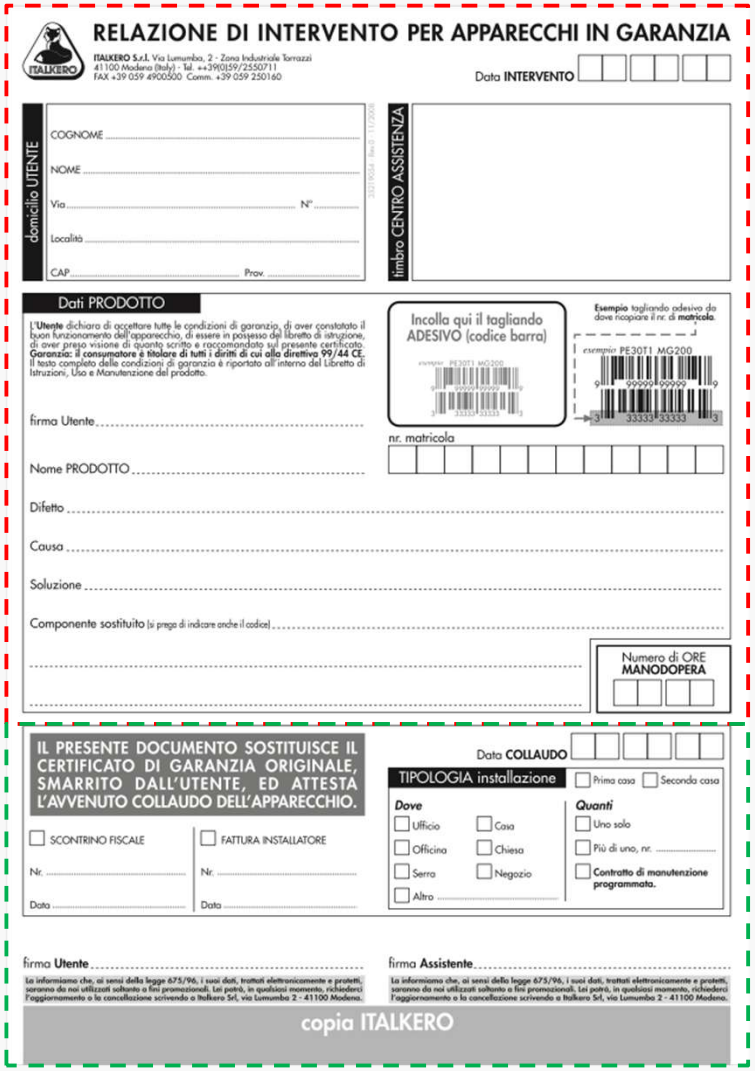
1. Lo stesso “MODULO DI INTERVENTO IN GARANZIA” si usa per tutti gli interventi coperti da garanzia
2. Compilare la relazione di intervento in garanzia in tutti i campi
3. Inviare via mail a **postvendita@italkero.it**
4. Dopo verifica ed inserimento in gestionale verrà comunicata via mail l’autorizzazione a fatturare con importo e codice riconoscitivo da apporre sulla fattura
5. La mail a cui mandare la fattura con il codice riconoscitivo è : **lorena.accorsi@italkero.it**

se non è compilato correttamente, è invalidato

Codice univoco Italkero

AU7YEU4

Parte da usare se hanno smarrito la cartolina del certificato di garanzia



RELAZIONE DI INTERVENTO PER APPARECCHI IN GARANZIA

ITALKERO S.r.l. Via Lumumba, 2 - Zona Industriale Torrazzi 41100 Modena (Italy) - Tel. ++39(0)59/2550711 FAX +39 059 4900500 Comm. +39 059 250160

Data INTERVENTO

domicilio UTENTE

COGNOME

NOME

Via N°

Località

CAP Prov.

timbro CENTRO ASSISTENZA

Dati PRODOTTO

L'Utente dichiara di accettare tutte le condizioni di garanzia, di aver constatato il buon funzionamento dell'apparecchio, di essere in possesso del libretto di istruzione, di aver preso visione di quanto scritto e raccomandato sul presente certificato. Garanzia: il consumatore è titolare di tutti i diritti di cui alla direttiva 99/44 CE. Il testo completo delle condizioni di garanzia è riportato all'interno del Libretto di Istruzioni, Uso e Manutenzione del prodotto.

Incolla qui il tagliando ADESIVO (codice barra)

Esempio tagliando adesivo da dove ricopiare il nr. di matricola.

esempio PE30T1 MG200

firma Utente

nr. matricola

Nome PRODOTTO

Difetto

Causa

Soluzione

Componente sostituito (si prega di indicare anche il codice)

Numero di ORE MANODOPERA

IL PRESENTE DOCUMENTO SOSTITUISCE IL CERTIFICATO DI GARANZIA ORIGINALE, SMARRITO DALL'UTENTE, ED ATTESTA L'AVVENUTO COLLAUDO DELL'APPARECCHIO.

Data COLLAUDO

TIPOLOGIA installazione ☐ Prima casa ☐ Seconda casa

Dove: ☐ Ufficio ☐ Casa ☐ Officina ☐ Chiesa ☐ Serra ☐ Negozio ☐ Altro

Quanti: ☐ Uno solo ☐ Più di uno, nr. ☐ Contratto di manutenzione programmata.

☐ SCONTRINO FISCALE Nr. Data

☐ FATTURA INSTALLATORE Nr. Data

firma Utente

firma Assistente

La informiamo che, ai sensi della legge 675/96, i suoi dati, trattati elettronicamente e protetti, saranno da noi utilizzati soltanto a fini promozionali. Lei potrà, in qualsiasi momento, richiederci l'aggiornamento o la cancellazione scrivendo a Italkero Srl, via Lumumba 2 - 41100 Modena.

copia ITALKERO

Forma di pagamento : RI.BA 60 gg.f.f. Ricambi :Sconto 40% + 5%

1) Fatturazione **prime accensioni** in area di competenza

Le prime accensioni coperte da garanzia in area di competenza possono essere fatturate DIRETTAMENTE, senza previa autorizzazione, inviando

- fattura
- copia del MODULO di intervento in garanzia con matricola/ adesivo codice a barre della macchina

2) Fatturazione **prime accensioni** in modalità FUORI CARTINA

Le prime accensioni coperte da garanzia in modalità FUORI CARTINA possono essere fatturate DIRETTAMENTE, inviando

- fattura
- copia del MODULO di intervento in garanzia con matricola/ adesivo codice a barre della macchina
- modulo di autorizzazione FUORI CARTINA concordato prima dell'intervento

Forma di pagamento : RI.BA 60 gg.f.f. Ricambi :Sconto 40% + 5%

1) Fatturazione **intervento** in garanzia in area di competenza

a) Compilare la relazione di intervento in garanzia in tutti i campi
b) Inviare via mail a **postvendita@italkero.it**
c) Dopo verifica ed inserimento in gestionale verrà comunicata via mail l'autorizzazione a fatturare con importo e codice riconoscitivo da apporre sulla fattura

2) Fatturazione **intervento** in garanzia in modalità FUORI CARTINA

Gli interventi coperti da garanzia in modalità FUORI CARTINA possono essere fatturati DIRETTAMENTE, inviando

- fattura
- copia del MODULO di intervento in garanzia
- modulo di autorizzazione FUORI CARTINA concordato prima dell'intervento

Nel caso il CAT **non abbia** il componente in propria giacenza magazzino

1. Compilare il modulo di intervento apparecchi in garanzia
2. Mandare pacco con componente rimosso e modulo compilato (anticipare via mail a **postvendita@italkero.it** il modulo per agevolare l'inserimento a ns. gestionale)
3. Mettere copia di bolla all'interno del pacco
4. ITALKERO riceve, verifica e rimanda il componente funzionale come sostituzione in garanzia
5. Il CAT procede con la sostituzione

Nel caso il CAT **abbia** il componente in propria giacenza magazzino

1. Compilare il modulo di intervento apparecchi in garanzia **e fare la sostituzione**
2. Mandare pacco con componente rimosso e modulo compilato (anticipare via mail a **postvendita@italkero.it** il modulo per agevolare l'inserimento a ns. gestionale)
3. Mettere copia di bolla all'interno del pacco
4. ITALKERO riceve, verifica e :
   a) di default rimanda il componente funzionale come sostituzione in garanzia e il CAT lo rimettete nel suo magazzino
   b) Oppure su richiesta ITALKERO fa reso per accredito (importante, vale solo per componenti acquistati da ITALKERO)

1. Scrivere mail a **postvendita@italkero.it** chiedendo il componente e motivando la richiesta

   esempio: certezza del componente da cambiare,
   problemi a raggiungere il cliente ,
   condizioni di urgenza per il cliente
   Etc…

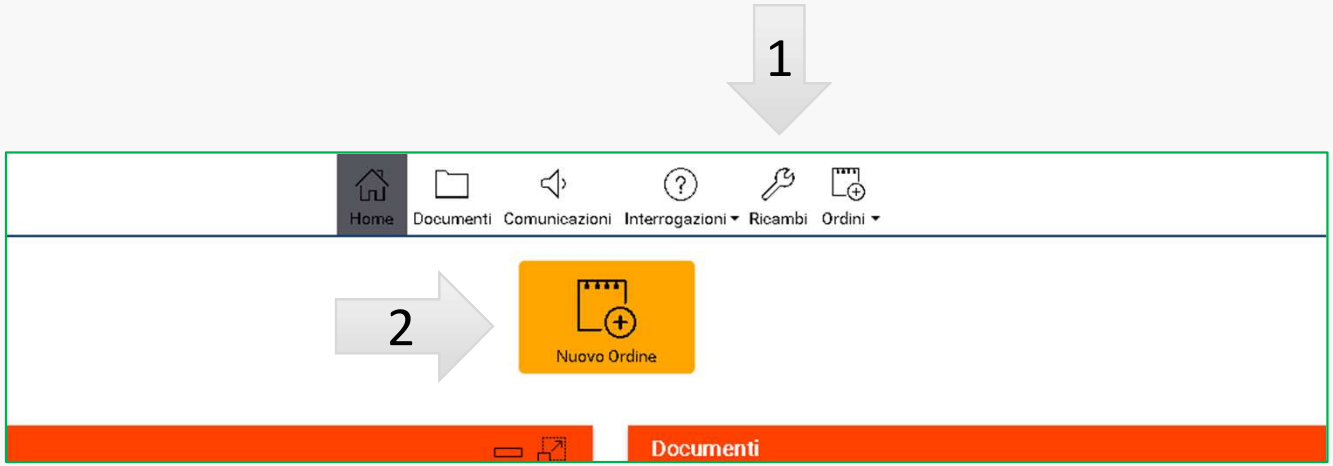
2. Una volta che il CAT ha ricevuto il componente può procedere all’intervento come già illustrato
3. Entro 30 gg restituire il componente sostituito – Mettere bolla nel pacco e fare riferimento al n° di bolla dell’anticipo garanzia
4. ITALKERO riceve, verifica e chiude la posizione fiscale
5. Se la garanzia non viene confermata (danno non imputabile a ITK – componente fuori garanzia) il costo del componente sarà addebitato
6. Se dopo 30 gg dalla spedizione ITALKERO non riceve nulla, il componente verrà fatturato

Per eseguire gli ordini ricambi è necessario possedere i dati di accesso al portale B2B.

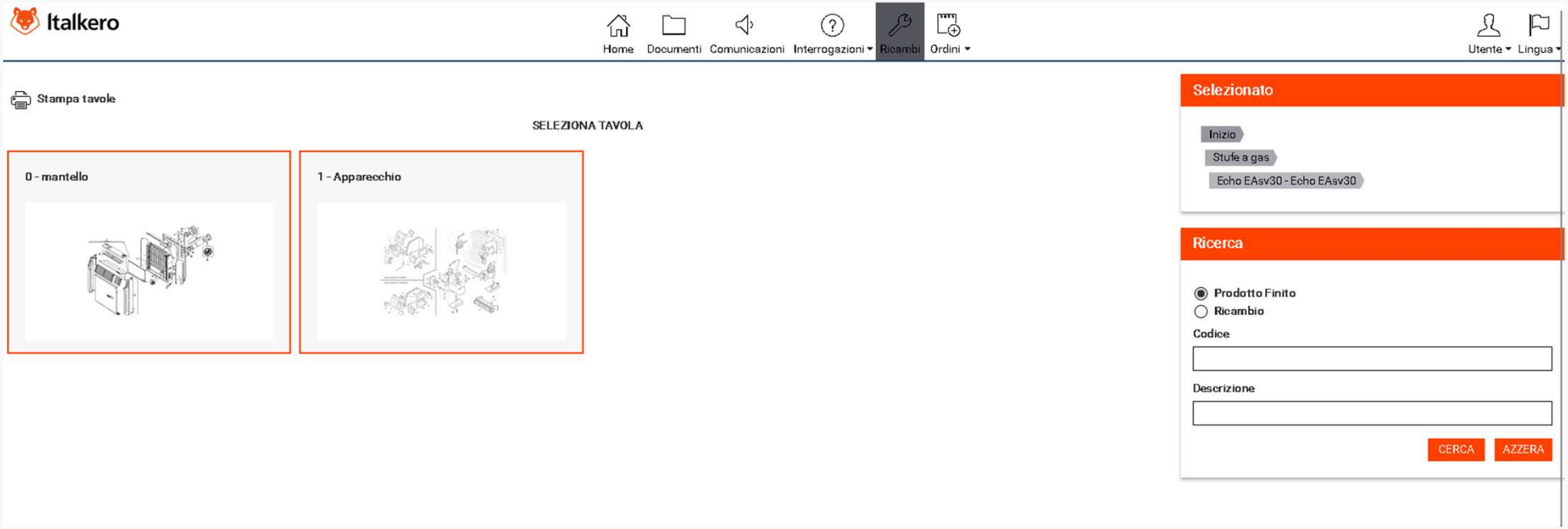
Una volta eseguito il login vi sono due possibilità per iniziare un ordine:

1- Ricerca dell'esploso tramite la voce di menu RICAMBI

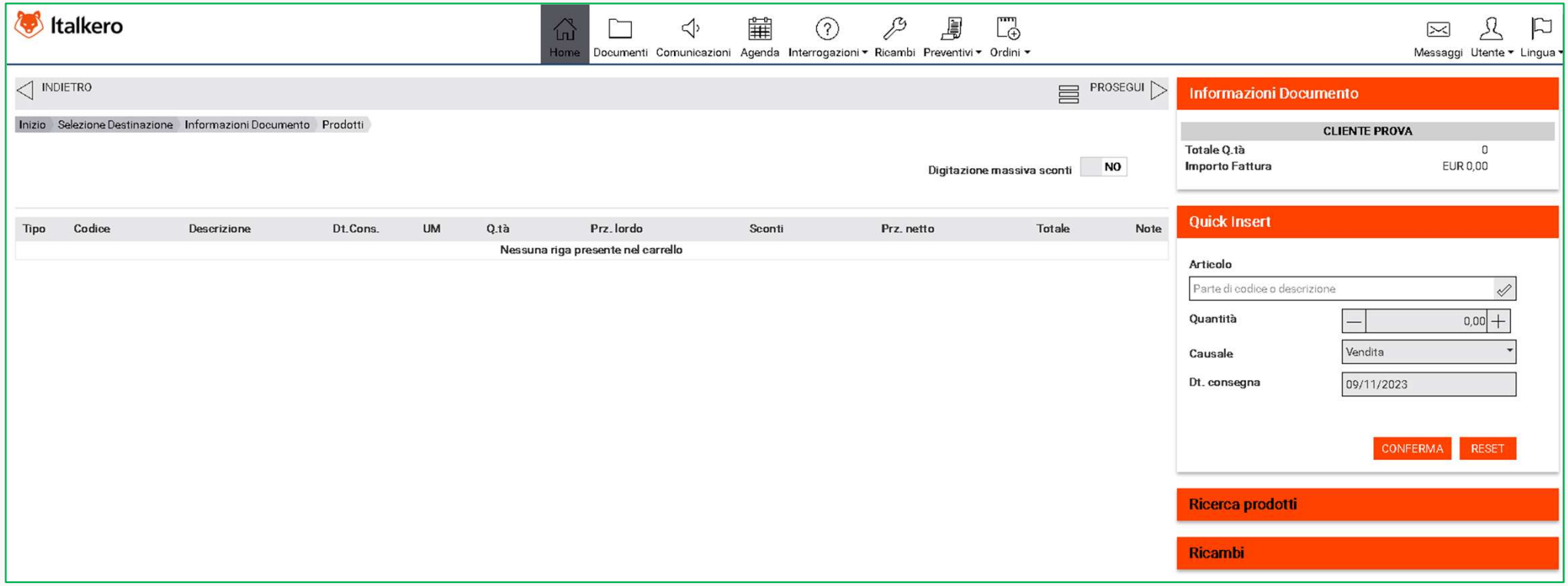
2- Apertura di un nuovo ordine ed inserimento dei codici ricambio nel carrello



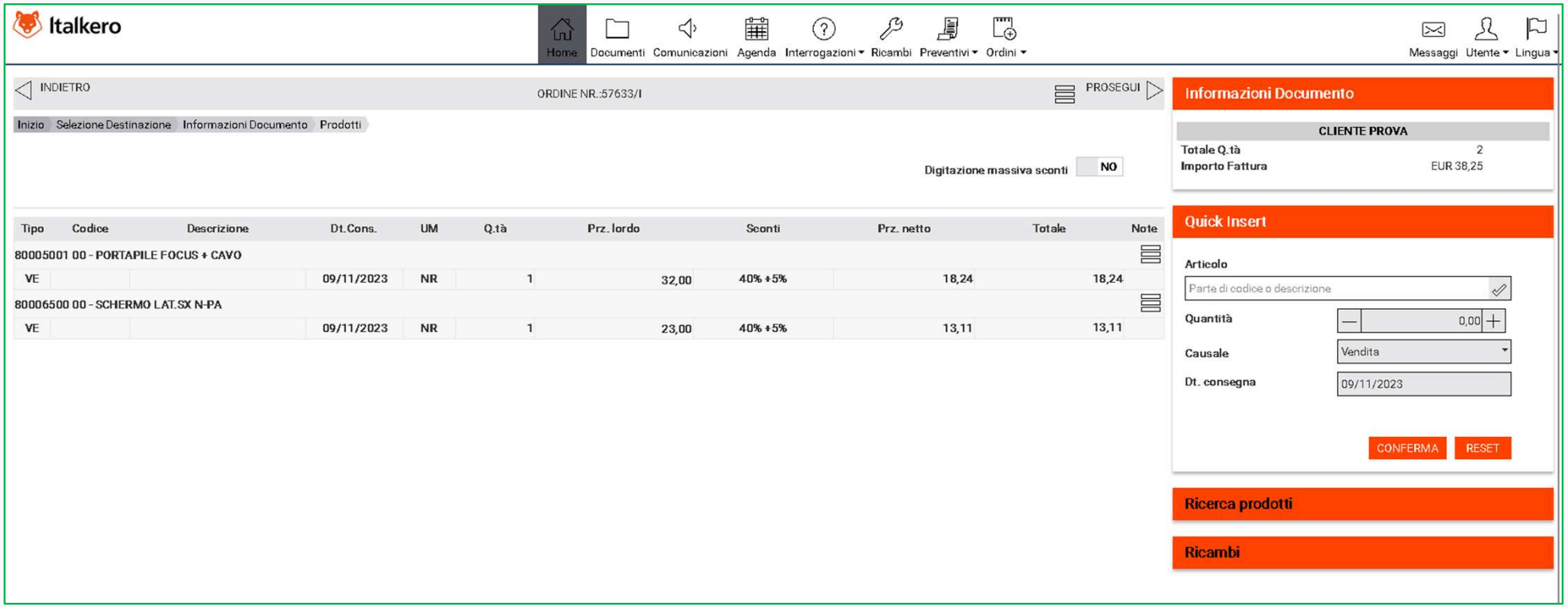
Caso 1: individuazione del prodotto e ricerca del ricambio tramite esploso



Caso 2: ricerca del ricambio tramite codice o descrizione



In entrambi i casi verrà caricato il carrello, che potrà essere successivamente confermato inviando l'ordine in azienda



Ricambi :	Carmen Monteleone	059 - 2550734
Assistenza ricambi garanzia	Massimo Palumbo	059 - 2550740
Assistenza tecnica camini	Davide Grillo	059 - 2550705
Assistenza portale B2B	Claudio Ciseria	059 - 2550714
Supporto commerciale/amministrativo	Simona Manicardi	059 - 2550720

adesso le vostre domande

Italkero

STIL NOVO

grazie per l’attenzione