

	Sistema di Gestione <i>Management System</i>	REV 01
	INFORMATIVA CLIENTI <i>CUSTOMER INFORMATION</i>	M_102.05

Dear CUSTOMER,

in this informative we indicate GORIZIANE's procedure for the management of complaints, requests for returns and warranty interventions, as follows:

- The warranty terms are generally for 1 year from the delivery of the product/service, unless otherwise specified in the commercial clauses.
- Components damaged, broken, worn or manipulated by the CUSTOMER and/or consumables are not covered by warranty.
- Refund is not provided, at the most a new supply as replacement, up to the maximum amount equal to the value of the asset will be provided.
- The warranty does not include technical replacement costs (labor, usage of lift, handly, etc.).
- The warranty does not cover any costs deriving from technical or production downtime of the CUSTOMER.
- The CUSTOMER shall transmit to GORIZIANE the form **M_102.04 (Complaint Report)** fully filled in section 1 "COMPILATION BY CUSTOMER" with the references to the purchase documents and the photographs of the non-compliant items. Subsequently GORIZIANE analyzes the Complaint and communicates to the CUSTOMER the results of the preliminary evaluation and the actions to be implemented.

1) REQUEST FOR SPARE PARTS UNDER WARRANTY:

- For items of small or medium size, the CUSTOMER shall send back to GORIZIANE the non-compliant items indicated in **M_102.04 (Complaint Report)**, previously authorized by GORIZIANE in M_102.04 ("Guarantee Result").
- The costs of return transport (including customs duties and VAT) are at CUSTOMER's charge.
- Depending on the result of the internal analysis made by GORIZIANE and/or its sub-supplier:
 - * If the responsibility is attributed to GORIZIANE: the spare part will be replaced under warranty and the shipping costs of the new spare part will be at GORIZIANE charge - the customs clearance costs are at CUSTOMER's charge.
 - * If the responsibility is attributed to the CUSTOMER (in case of defect of use, components worn or tampered with): replacement and return costs will be at CUSTOMER's charge.

If the CUSTOMER's request is URGENT:

- The CUSTOMER can buy new spare parts and send back to GORIZIANE the defective ones previously authorized by GORIZIANE in **M_102.04 (Complaint Report)** - transport costs for returns and customs duties are at CUSTOMER's charge.
- Once the items are received, GORIZIANE carries out the internal analysis; if the responsibility is attributed to GORIZIANE, the value of the new spare parts is returned to the CUSTOMER; otherwise, the costs remain to the CUSTOMER.

2) REQUEST OF WARRANTY SERVICE:

- For items that cannot be shipped (for example large items) or requests for warranty service, the CUSTOMER shall complete the form **M_102.04 (Complaint Report)** filled in section 1 "COMPILATION BY CUSTOMER" and shall send it to GORIZIANE.
- The travel costs of the technical staff of GORIZIANE are at CUSTOMER's charge, unless otherwise specified in the contracts.
- If the technical staff of GORIZIANE that the responsibilities are attributed to GORIZIANE, the cost of the hours/days of GORIZIANE technicians for service are at GORIZIANE's charge; otherwise the full cost will be charged to the CUSTOMER. The hours of warranty service must be indicated in the timesheet, signed by GORIZIANE technicians and by the CUSTOMER.

	Sistema di Gestione <i>Management System</i>	REV 01
	INFORMATIVA CLIENTI <i>CUSTOMER INFORMATION</i>	M_102.05

Gentile CLIENTE,

a seguire sono riportate le modalità definite da GORIZIANE per la gestione dei reclami, delle richieste di reso e degli interventi in garanzia:

- I termini di garanzia generalmente sono della durata di 1 anno dalla consegna del bene/servizio, salvo diverse disposizioni commerciali.
- I componenti consumabili, danneggiati dal CLIENTE, rotti, usurati o manomessi non sono coperti da garanzia.
- Non è previsto il refunding ma al più la rifornimento fino all'importo massimo pari al valore del bene.
- La garanzia non comprende spese tecniche di sostituzione (es. lavorazioni, utilizzo mezzi di sollevamento/movimentazione, etc.).
- La garanzia non copre fermi tecnici e/o produttivi del CLIENTE.
- Il CLIENTE deve trasmettere a GORIZIANE il modulo **M_102.04 (Segnalazione Reclamo)**, compilato nella sezione 1 "COMPILAZIONE A CURA DEL CLIENTE", con i riferimenti ai documenti di acquisto e le fotografie degli articoli non conformi. Successivamente GORIZIANE analizza il Reclamo e comunica al CLIENTE l'esito della valutazione preliminare e delle azioni da implementare.

1) RICHIESTA RICAMBI IN GARANZIA:

- Per beni di piccola o media dimensione, il CLIENTE deve rispedire a GORIZIANE gli articoli non conformi indicati in **M_102.04 (Segnalazione Reclamo)**, preventivamente autorizzati da GORIZIANE in M_102.04 ("Esito Garanzia").
- Le spese del trasporto di reso (comprese le spese doganali di dazio e IVA) sono a carico del CLIENTE.
- A seconda dell'esito dell'analisi interna di GORIZIANE o dell'analisi del subfornitore:
 - * Se la responsabilità è imputabile a GORIZIANE:
il ricambio sarà sostituito gratuitamente in garanzia e le spese di spedizione del nuovo ricambio al CLIENTE saranno sostenute da GORIZIANE – le spese di sdoganamento restano invece a carico del CLIENTE.
 - * Se la responsabilità è imputabile al CLIENTE (in caso di difetto d'uso, usura o manomissione):
i costi del ricambio e del reso saranno addebitati al CLIENTE.

Se la richiesta ha carattere d'URGENZA:

- Il CLIENTE può acquistare nuovi ricambi e rendere a GORIZIANE quelli difettosi preventivamente autorizzati da GORIZIANE in **M_102.04 (Segnalazione Reclamo)**, con spese di trasporto per il reso e spese doganali a carico del CLIENTE.
- All'arrivo dei componenti, GORIZIANE effettua l'analisi interna e, se accerta che le difettosità sono imputabili a GORIZIANE, procede allo storno del valore dei nuovi ricambi; in caso contrario, le spese restano a carico del CLIENTE.

2) RICHIESTA INTERVENTI IN GARANZIA

- Per beni non spedibili (es. di grandi dimensioni) o richiesta di interventi in garanzia, il CLIENTE deve inviare a GORIZIANE il modulo **M_102.04 (Segnalazione Reclamo)** compilato con la richiesta nella sezione 1 "COMPILAZIONE A CURA DEL CLIENTE".
- Le spese di viaggio del personale tecnico di GORIZIANE sono a carico del CLIENTE, salvo diverse clausole contrattuali.
- Se i tecnici di GORIZIANE accertano che le responsabilità sono di GORIZIANE, il costo delle ore/giornate dei tecnici di GORIZIANE relative all'intervento in garanzia sono imputate a GORIZIANE; in caso contrario tutti i costi sono imputati al CLIENTE. Le ore di intervento soggette a garanzia devono essere riepilogate nel "timesheet", firmato dai tecnici di GORIZIANE e dal CLIENTE.