

Caro Cliente,  
per noi della ITALCOEL, i dispositivi che produciamo sono come giovani creature che accompagniamo nella crescita e seguiamo con grande attenzione anche quando, ormai in età avanzata, saranno al lavoro in giro per il mondo. Non è un caso che ITALCOEL fornisca ancora oggi ricambi ed interventi su propri prodotti in campo da 30 anni e ci si riferisce anche ad inverters per fotovoltaico sperimentali (Cliente ENEA) On-Grid, tuttora in funzione.

Studiamo continuamente nuove soluzioni per rendere i nostri apparati affidabili e performanti cercando di ridurre al minimo il numero di guasti; purtroppo nessun dispositivo elettronico può essere privo di possibilità di guasto per cause di solito indipendenti dalla ns. volontà come la mortalità infantile di alcuni componenti o cosa che spesso accade, la scarsa attenzione nelle attività d'installazione e la consecutiva manomissione nel tentativo di riparare al danno e questo può indurre a screditare l'immagine del prodotto.

Allora bisogna ricordare, che ITALCOEL assiste i propri clienti durante le fasi d'installazione con risposte preventive, utili a non danneggiare gli apparati e che qualora si presentasse un guasto, non bisogna tentare di riparare o manomettere le apparecchiature ma rivolgersi immediatamente ad un centro assistenza autorizzato in grado di **risolvere il problema entro le 24 ore lavorative** con le parti di ricambio necessarie o con la sostituzione del **dispositivo di "cortesia"** ove possibile.

Questo può apparire come un normale testo retorico che tratti di garanzia ma, per noi, questa è la realtà e nei casi più particolari, i ns. ingegneri interverranno sul posto per aiutarvi a risolvere il problema così come potrà confermare qualche cliente che potrebbe aver avuto necessità di assistenza .

**La garanzia viene sempre riconosciuta**, all'atto dell'acquisto, per il periodo di 24 mesi dalla data di consegna entro i quali, di norma, vengono sostituite gratuitamente le parti riconosciute difettose di fabbrica purché non manomesse, regolarmente pagate nei termini stabiliti, presenti nel ns. registro di tracciatura\* e riconsegnate in porto franco al più vicino centro di raccolta autorizzato al quale verrà poi restituito riparato in porto franco. Riparazioni, richiami di prodotto, o richieste d'intervento on-site **devono essere sempre preventivamente autorizzati** dal ns. centro **TELEPOINT** con l'assegnazione di un codice che seguirà tutto l'iter di assistenza, pena il respingimento di prodotto.

Il TELEPOINT è il ns. servizio centralizzato di gestione a distanza del parco apparati registrati presenti in campo che si può sottoscrivere ad un prezzo modico e che evita al Cliente la gestione del guasto in quanto monitorato a distanza ed assistito e risolto dal ns. centro **POINT Network** più vicino lasciando al Cliente la possibilità di effettuare ogni verifica del proprio impianto via WEB.

*\* ove previsto, è richiesta la presenza di un ns. tecnico abilitato per la verifica di corretta installazione ed attivazione e ciò **dà diritto** a far decorrere il periodo di garanzia, di norma, dal giorno di attivazione; il tentativo di attivazione non controllato può invalidare la garanzia dell'apparato così come la rimozione di sigilli non autorizzata. Per poter attivare la garanzia di fabbrica 10 anni, è richiesto il verbale di attivazione con foto dell'installazione. Le estensioni di garanzia vanno richieste al momento dell'acquisto del prodotto.*

Se non diversamente specificato nei certificati di garanzia specifici di prodotto, i componenti soggetti ad usura, anche a causa di stress (ventole e filtri, relè e contattori commerciali, scaricatori, fusibili, lampade, adesivi, involucri, cavi e connettori esterni, dispositivi ausiliari aggiunti) non rientrano in garanzia ma possono essere gestiti come ricambi.

La **componentistica per Personal Computer** (PC, Monitor, schede, tastiere, ecc..) ha la garanzia standard fornita dai costruttori e distributori d'origine e viene considerata FLAT ai fini di ITALCOEL che comunque s'impegna, dietro richiesta del Cliente, a gestire la eventuale riparazione in garanzia o no.

I **moduli fotovoltaici** e relativi accessori possono avere periodi di **garanzia di prodotto** differenti dipendentemente dalla serie . Normalmente 2 o 5 anni dalla data di consegna. Osservazioni e reclami devono essere inoltrati ad ITALCOEL entro una settimana dalla consegna. Per quanto concerne la resa della potenza dei moduli, se non diversamente specificato, viene garantito un decadimento entro il 90% per i primi 10 anni di vita ed entro l'80% per i successivi 10 anni. In caso di problemi rientranti nella garanzia riconosciuti come tali avverrà, di norma, un reintegro di moduli pari alla potenza eventualmente disattesa.

Per i nostri **inverters eolici** la garanzia è normalmente fissata a **2 anni** ma è estendibile a pagamento (vedi listino).

Per i nostri **inverters tradizionali** (serie SGM e configurazioni P&P) la garanzia è stata **ESTESA GRATUITAMENTE a 5 anni** ed è estendibile a pagamento (vedi listino).

Per i nostri **inverters che sono pubblicizzati con 10 anni di garanzia di fabbrica** (serie SOLARGRID SG20P, moduli HSG, MiniMono, ecc) è possibile estendere la garanzia a pagamento fino a **20 anni** ! (vedi listino).

La garanzia ITALCOEL **non può coprire** danni dovuti a crolli, alluvioni o eventi climatici ed a fulminazioni dirette, atti vandalici a seguito di qualsiasi evento socio-politico o dovuto ad uso improprio, non autorizzato, cattiva installazione ed attivazione, sotto o sovra-dimensionamento, errore di configurazione, posizionamento improprio (la garanzia 10 anni richiede protezione da incidenza diretta di pioggia, neve, e raggi solari pur essendo apparati da esterno) e non risponde della perdita di energia prodotta e mancato guadagno.

La nostra rete **POINT** , oltre ad essere pronta capillarmente ad intervenire in caso di necessità con i ricambi del caso in garanzia o no, può essere interessata dal Cliente direttamente o tramite ITALCOEL ad effettuare visite di controllo o riparazione, attivazioni o manutenzione ordinaria e straordinaria a prezzi modici sull'impianto perché prevenire è meglio che curare. Una buona manutenzione di un impianto fotovoltaico, con pulizia di filtri e delle superfici captanti richiede poco tempo e si ripaga con i fermi impianto evitati ed il recupero di produzione elettrica incentivata.

**Un Cliente ITALCOEL non è mai solo; ITALCOEL ed i propri POINT sono la principale garanzia !**