

# Garanzia e manutenzione

## RenAM 500 Flex



# Attività di assistenza

## Manutenzione preventiva (MP)

Offriamo **contratti di 1, 2 o 3 anni** che includono due visite (una manutenzione semplice e una completa) per ogni anno di contratto. Le visite servono a verificare l'efficienza della macchina e a ridurre i tempi di fermo imprevisti, derivanti da riparazioni che possono essere evitate. Il servizio include anche eventuali interventi di retrofit e aggiornamento della macchina. Inoltre, eventuali interventi di assistenza supplementari, ad esempio la sostituzione di sensori o di batterie, saranno effettuati durante gli interventi programmati senza richiedere visite aggiuntive.

I contratti MP vanno stipulati entro **3 mesi** dall'installazione. Al termine del primo anno, i contratti MP saranno disponibili dopo avere effettuato un intervento di assistenza completo individuale.

### Assistenza standard

L'intervento di assistenza standard viene effettuato al sesto mese di ogni anno del contratto e prevede una serie di ispezioni correttive, volte a prolungare il ciclo di vita della macchina e a garantire la massima efficienza di funzionamento. Il tecnico svolgerà un'ispezione completa della macchina, sostituirà eventuali pezzi danneggiati o usurati e provvederà a calibrare e verificare il sistema. Durante gli interventi semestrali previsti dal contratto alcune parti saranno fornite senza costi aggiuntivi. Gli interventi standard si svolgeranno nella sede del cliente e richiederanno **circa 3 giorni**.

### Assistenza completa

Gli interventi di assistenza completa vengono effettuati a intervalli di 12 mesi e includono **tutti i servizi dell'assistenza standard**, a cui si aggiunge la sostituzione dei sensori calibrati per l'ossigeno e di una serie di filtri e cuscinetti. Gli interventi di assistenza completa si svolgeranno nella sede del cliente e richiederanno **circa 7 giorni**.

## Garanzia estesa (GE)

La garanzia estesa è disponibile come supplemento del pacchetto MP. Renishaw si impegna a riparare o sostituire eventuali pezzi che non funzionano nel modo previsto (con esclusione di pezzi usurati o danneggiati a seguito di negligenza o in modi non riconducibili a un uso normale e corretto). La GE non può essere acquistata da sola, ma deve essere associata a un pacchetto MP.

Per il primo anno è prevista una garanzia del produttore che include la riparazione gratuita della macchina. Le riparazioni del sistema laser saranno invece gratuite per i primi due anni.

## Assistenza a distanza

Se il cliente permette l'accesso telematico ai nostri tecnici, possiamo fornire un servizio di diagnosi e assistenza in remoto. Questo servizio è **gratuito per i clienti MP** e disponibile con un costo orario per gli altri clienti. L'assistenza a distanza può risolvere problemi software o di controllo senza bisogno di effettuare un intervento di persona. La diagnosi da remoto aiuta a ridurre i tempi di inattività, perché consente al tecnico di pianificare la visita in sede e di arrivare con tutti i pezzi di ricambio necessari.

## Contatti per l'assistenza

Per richiedere assistenza è possibile scrivere all'indirizzo [italy@renishaw.com](mailto:italy@renishaw.com). Le nostre squadre di assistenza tipicamente danno una prima risposta entro ventiquattro ore dal lunedì al venerdì escludendo le festività nazionali e locali.



# Vantaggi dei pacchetti

## Manutenzione preventiva (MP)

- **Due interventi di manutenzione all'anno** inclusi nel contratto MP
- Aggiornamenti hardware e software, eseguiti durante gli interventi di manutenzione standard
- Nessun costo aggiuntivo di manodopera per qualsiasi riparazione necessaria
- **15% di sconto** sui ricambi
- Nessun costo aggiuntivo per le trasferte
- **Disponibilità prioritaria** dei tecnici per eventuali interventi di riparazione
- Assistenza da remoto gratuita
- Garanzia standard di **12 mesi per la macchina e 24 mesi per il laser**
- I clienti Renishaw che possiedono 3 o più macchine hanno diritto a uno **sconto per macchine multiple**

## Garanzia estesa (GE)

- Tutti i vantaggi inclusi nel pacchetto MP
- **Nessun costo aggiuntivo** per le riparazioni di componenti che non funzionano nel modo previsto (con esclusione di pezzi usurati o danneggiati a seguito di negligenza o in modi non riconducibili a un uso normale e corretto).

## Pay-as-you-go

- Aggiornamenti hardware e software inclusi con l'acquisto di un intervento di assistenza completo
- Garanzia standard di **12 mesi per la macchina e 24 mesi per il laser**
- Costi di manodopera calcolati su base giornaliera
- Ricambi a prezzo di listino
- Nessun costo aggiuntivo per le trasferte
- Se una macchina salterà un intervento di manutenzione (al termine del primo anno), sarà necessario effettuare un intervento di assistenza completo prima di tornare al contratto MP



# Domande frequenti

**D – Posso utilizzare la macchina senza bisogno di interventi di manutenzione?**

R – Questa è certamente un'opzione per i clienti che scelgono la soluzione Pay-as-you-go. Tuttavia, i componenti usurabili per i quali è prevista la sostituzione nell'ambito del contratto MP, dovranno essere comunque sostituiti dopo un certo periodo di tempo per consentire alla macchina di continuare a funzionare in modo efficiente e per eliminare i tempi di inattività dovuti a interventi di riparazione che potrebbero essere evitati.

**D – Quali opzioni sono disponibili se non ho stipulato un contratto MP, ma desidero richiedere un intervento di manutenzione per la mia macchina?**

R – È possibile acquistare un intervento di assistenza completa con il metodo di pagamento Pay-as-you-go che include un'analisi dello stato della macchina. Una volta completato questo tipo di intervento, sarà possibile stipulare un contratto MP. Prima di avviare il contratto, sarà necessario effettuare tutte le riparazioni di cui la macchina necessita.

**D – Devo necessariamente sottoscrivere un contratto MP per ottenere una Garanzia estesa?**

R – Sì, la GE è disponibile solo per chi ha stipulato un contratto MP.

**D – Se non dispongo di una GE, il contratto MP copre eventuali spese per la riparazione della macchina?**

R – No, la riparazione gratuita dei componenti della macchina viene offerta solo ai clienti che hanno sottoscritto una GE. Ad ogni modo, ai clienti con un contratto MP non sono addebitate le spese di manodopera e viene offerto uno sconto del 15% sul costo dei pezzi di ricambio.

**D – Alla scadenza del contratto MP triennale, posso continuare a ricevere interventi di assistenza per la macchina?**

R – Sì, dopo i primi 3 anni, i contratti MP e GE possono essere acquistati su base annuale.

**D – Lo sconto del 15% per i clienti MP si somma a quello previsto per i possessori di più macchine?**

R – Sì. Bisogna però tenere presente che lo sconto del 15% si applica solo ai pezzi di ricambio acquistati al di fuori delle normali attività di assistenza. Gli sconti ulteriori, previsti per chi possiede più macchine e per chi opera acquisti in anticipo, vengono invece applicati ai prezzi dei pacchetti.

**D – I contratti MP o GE coprono anche gli accessori?**

R – Le unità ausiliarie dispongono di una propria garanzia standard, valida per i primi 12 mesi. Il refrigeratore è l'unico accessorio coperto dalla GE.


# Termini e condizioni

La versione integrale del contratto di manutenzione è disponibile [qui](#).

[www.renishaw.it/additivemanufacturing](http://www.renishaw.it/additivemanufacturing)

 #renishaw

 +39 011 966 67 00

 [italy@renishaw.com](mailto:italy@renishaw.com)

© 2022 Renishaw plc. Tutti i diritti riservati. RENISHAW® e il simbolo della sonda sono marchi registrati di Renishaw plc. I nomi dei prodotti Renishaw, le denominazioni e il marchio "apply innovation" sono marchi di Renishaw plc o delle sue società controllate. Altri nomi di marchi, prodotti o società sono marchi dei rispettivi proprietari. Renishaw plc. Registrata in Inghilterra e Galles. Numero di registro dell'azienda: 1106260. Sede legale: New Mills, Wotton-under-Edge, Glos, GL12 8JR, UK.

SEBBENE SIANO STATI COMPIUTI SFORZI NOTEVOLI PER VERIFICARE L'ACCURATEZZA DEL PRESENTE DOCUMENTO AL MOMENTO DELLA PUBBLICAZIONE, TUTTE LE GARANZIE, LE CONDIZIONI, LE DESCRIZIONI E LE RESPONSABILITÀ, COMUNQUE DERIVANTI, SONO ESCLUSE NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE.

Codice: H-5800-6803-01-A  
Pubblicato: 07.2022