



Inverter fotovoltaici FIMER

**Programmi di manutenzione
SOLAR CARE PVI Central,
Silver, Gold, Platinum e Platinum Light**

Programmi di manutenzione

FIMER, leader nel settore delle energie rinnovabili, è lieta di offrire una completa e vasta gamma di programmi manutentivi per assicurare la continuità del vostro sistema di conversione di potenza. I servizi che offriamo consentono di massimizzare la disponibilità del sistema e minimizzare le perdite di produzione dovute ai fermi macchina.

A seconda delle vostre esigenze possiamo offrire tre livelli di manutenzione: SILVER, GOLD e PLATINUM con servizi diversificati.

Prodotti interessati

I termini e le condizioni del programma SOLAR CARE sono validi per gli inverter CENTRAL PLUS (l'erogazione o meno del programma rimane comunque a discrezione di FIMER).

Paesi interessati

Il programma SOLAR CARE è valido per clienti italiani e per prodotti installati in Italia.

Durata del contratto SOLAR CARE

Il programma SOLAR CARE ha durata da 2 a 5 anni.

Programma di manutenzione SILVER

Il programma di manutenzione SILVER include i seguenti vantaggi e servizi nel canone:

- Linea di assistenza (numero verde) in orario lavorativo
- Un intervento di manutenzione preventiva programmata all'anno
- Ricambi di manutenzione preventiva (filtri)
- Costo manodopera manutenzione preventiva
- Costo viaggi, vitto e alloggio per manutenzione preventiva
- Fatturazione annuale
- Programma di manutenzione GOLD
- Il programma di manutenzione GOLD include i seguenti vantaggi e servizi nel canone:
 - Linea di assistenza (numero verde) in orario lavorativo
 - Un intervento di manutenzione preventiva programmata all'anno
 - Ricambi di manutenzione preventive (filtri)
 - Costo manodopera manutenzione preventiva
 - Costo viaggi, vitto e alloggio per manutenzione preventiva
 - Gestione del reclamo o del guasto
 - Costi materiali di riparazione e manodopera presso il centro di riparazione
 - Costo di spedizione dell'unità riparata (o sostituita al cliente)
 - Avviso di unità sostitutiva disponibile dopo l'accettazione del reclamo e spedizione entro 10 giorni lavorativi dopo il ricevimento dell'inverter guasto presso il centro di riparazione
 - Fatturazione annuale

Programma di manutenzione PLATINUM

Il programma di manutenzione PLATINUM include i seguenti vantaggi e servizi nel canone:

- Linea di assistenza (numero verde) in orario lavorativo
- Un intervento di manutenzione preventiva programmata all'anno
- Ricambi di manutenzione preventive (filtri)
- Costo manodopera manutenzione preventiva
- Costo viaggi, vitto alloggio per manutenzione preventiva
- Gestione del reclamo o del guasto
- Costi materiali di riparazione e manodopera presso il centro di riparazione

- Costo di spedizione dell'unità riparata (o sostituita al cliente)
- Avviso di unità disponibile alla spedizione dopo l'accettazione del reclamo, entro 5 giorni lavorativi con procedura di sostituzione anticipata
- Presenza tecnico in sito (se necessaria e a discrezione di FIMER) entro NBD+3 (Next Business Day +3). Per esempio per reclamo il lunedì, intervento entro il venerdì
- Costi manodopera montaggi/smontaggi installazione disinstallazione e configurazione dell'unità sostitutiva per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER).
- Costi viaggi, vitto e alloggio per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER)
- Fatturazione annuale

Programma di manutenzione SOLAR CARE PLATINUM LIGHT

Il programma di manutenzione SOLAR CARE PLATINUM LIGHT è stato sviluppato per gli operatori di O&M o Service Partner che sono in grado di eseguire le Manutenzioni di primo livello per proprio conto ma che hanno comunque bisogno di avere la garanzia sulla disponibilità dei ricambi per tutto il ciclo di vita degli Inverter. Include i seguenti vantaggi e servizi nel canone:

- Linea di assistenza (numero verde) in orario lavorativo
- Gestione del reclamo o del guasto
- Costi materiali di riparazione e manodopera presso il centro di riparazione
- Costo di spedizione dell'unità riparata (o sostituita al cliente)
- Avviso di unità disponibile alla spedizione dopo l'accettazione del reclamo, entro 5 giorni lavorativi con procedura di sostituzione anticipata
- Presenza tecnico in sito (se necessaria e a discrezione di FIMER) entro NBD+3 (Next Business Day +3). Per esempio per reclamo il lunedì, intervento entro il venerdì
- Costi manodopera montaggi/smottaggi installazione disinstallazione e configurazione dell'unità sostitutiva per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER).
- Costi viaggi, vitto e alloggio per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER)
- Fatturazione annuale

Gestione del reclamo durante il SOLAR CARE

Per essere ritenuti validi, i reclami devono seguire le procedure descritte di seguito.

I reclami possono essere presentati tramite:

- Numero verde. L'elenco dei paesi che offrono tale numero è disponibile sul sito web di FIMER
- Modulo di richiesta online all'indirizzo: <http://assistenza.FIMER-solarinverters.com>
- E' necessario fornire le informazioni seguenti:
 - Modello dell'inverter e/o del dispositivo
 - Numero di serie (S/N) e settimana di produzione (WK): entrambi visibili sull'etichetta posta sul lato dell'inverter (si consiglia di fornire una fotografia dell'etichetta dell'inverter e/o del dispositivo in formato .jpg)
 - Descrizione del problema e, se disponibile, il codice di errore visualizzato sull'inverter
 - Dettagli della società titolare del contratto di assistenza (indirizzo completo e nome della persona di contatto)

- Dettagli dell'entità che richiede assistenza (indirizzo completo e nome della persona di contatto)
- Indirizzo e-mail del titolare del contratto di assistenza
- Indirizzo del sito di installazione
- FIMER fornirà un numero CARE associato al reclamo. Il numero deve essere menzionato in tutta la corrispondenza
- durante le fasi di risoluzione del reclamo.

Risoluzione del reclamo

Il metodo di risoluzione di un reclamo è a esclusiva discrezione di FIMER.

Può prevedere:

- Reso e riparazione
- Sostituzione anticipata (solo con programma PLATINUM)
- Riparazione in loco

Sostituzione anticipata per il programma PLATINUM e PLATINUM LIGHT

La sostituzione anticipata dell'unità è prevista nel programma PLATINUM. FIMER spedisce un modulo di potenza sostitutivo o un inverter completo prima che l'unità difettosa venga restituita al centro di riparazione FIMER. A esclusiva discrezione di FIMER, l'unità sostitutiva potrà essere nuova, ricondizionata o equivalente per caratteristiche, forma e funzionalità.

In ogni caso, la spedizione anticipata dell'unità sostitutiva non costituisce il riconoscimento o l'accettazione da parte di FIMER del reclamo. L'accettazione o meno del reclamo da parte di FIMER avverrà solo in seguito all'analisi dell'inverter restituito. Il cliente deve restituire l'inverter difettoso entro 7 giorni dalla sostituzione utilizzando un imballo appropriato.

L'unità sostitutiva rimarrà proprietà di FIMER fino alla restituzione dell'unità difettosa.

Al termine della procedura di gestione del reclamo, il rimanente periodo di contratto dell'unità interessata verrà trasferito all'unità sostitutiva.

Intervento sul campo

Nel caso di eventuali interventi sul campo (inclusa la sostituzione anticipata) decisi da FIMER, la scelta del tecnico qualificato è a discrezione di FIMER.

Per l'intervento sul campo, il titolare del contratto è responsabile di assicurare l'accesso e di fornire eventuali apparecchiature speciali necessarie per accedere all'installazione (ad es. un sollevatore). Il titolare del contratto deve inoltre garantire che l'installazione e l'ambiente operativo siano conformi alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza.

Il tecnico FIMER può rifiutarsi di effettuare un intervento se le condizioni definite da FIMER in materia di salute e sicurezza non sono rispettate.

Nel caso che tali condizioni non siano rispettate, FIMER addebiterà al titolare del contratto eventuali costi che dovessero insorgere oltre ai costi previsti.

Esclusioni

Il reclamo non è valido nelle situazioni seguenti:

- Periodo contrattuale scaduto
- Danni meccanici dell'unità difettosa durante il trasporto effettuato direttamente dal cliente
- Qualsiasi modifica apportata all'inverter non eseguita da personale autorizzato FIMER
- Installazione/messa in servizio non appropriata
- Negligenza o utilizzo non appropriato del prodotto
- Evento esterno (sovratensione, guasto di altri componenti nell'installazione che causa il guasto dell'inverter, ecc.)
- Inosservanza della documentazione, incluso i piani di manutenzione
- Cause di forza maggiore inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, fulmini, picchi di tensione, disastri naturali e incendi
- Nessun guasto riscontrato nell'inverter restituito a seguito dell'analisi
- Impropria o mancata applicazione delle norme di sicurezza
- Utilizzo in combinazione con apparecchiature, attrezzature o materiali non consentiti dalla documentazione FIMER
- L'esclusione dal contratto può essere rilevata dal titolare del contratto, dal tecnico sul campo o durante la riparazione dell'unità presso il centro di riparazione FIMER.

Se l'esclusione dal contratto è confermata da FIMER, i costi relativi a logistica, analisi, materiali di consumo, manodopera e amministrativi verranno addebitati al titolare del contratto.

Se l'esclusione dal contratto viene rilevata durante la riparazione, quest'ultimo verrà interrotto. Il titolare del contratto riceverà una notifica e, quando possibile, gli verrà inviata un'offerta commerciale per la risoluzione del guasto.

A causa dell'evoluzione della tecnologia, l'unità sostitutiva o il nuovo dispositivo fornito potrebbero essere incompatibili con il sistema installato. Il contratto non copre eventuali spese e costi che potrebbero insorgere per configurare, eseguire retrofit o adattare l'inverter all'installazione.

A meno che non sia concordato in un contratto specifico, FIMER non riconoscerà alcun compenso economico per l'energia non immessa in rete dall'installazione durante qualsiasi attività di assistenza, inclusa la manutenzione preventiva e correttiva.

Il reclamo non sarà considerato valido se i dati forniti (numero di serie dell'inverter, codice di errore, ecc.) risulteranno inesatti.

Aspetti legali e altre condizioni

Il contratto viene stipulato tra FIMER e il titolare del contratto. Eventuali reclami da terze parti sono possibili solo se il titolare del contratto ha esplicitamente autorizzato tali terze parti ad agire in suo nome e se le terze parti accettano i termini e le condizioni di FIMER.

Descrizione del servizio				
Modello	Silver	Gold	Platinum	Platinum Light
1 Durata	Da 2 a 5 anni	Da 2 a 5 anni	Da 2 a 5 anni	Da 2 a 5 anni
2 Linea di assistenza standard	√	√	√	√
3 Compilazione service report	√	√	√	2√
4 Manutenzione preventiva	√	√	√	
5 Ricambi manutenzione preventive (FILTRI)	√	√	√	
6 Costi manodopera montaggi/smontaggi per manutenzione preventiva	√	√	√	
7 Costi viaggi, vitto alloggio per manutenzione preventiva	√	√	√	
8 Gestione del reclamo o del guasto		√	√	√
9 Parti di ricambio durante la manutenzione correttiva in sito			√	√
10 Costi per materiali di riparazione e manodopera presso il centro di riparazione		√	√	√
11 Costi di spedizione per la restituzione dell'unità difettosa (presso il luogo definito da FIMER)			√	√
12 Costi di spedizione dell'unità riparata (o sostituita) al cliente		√	√	√
13 Unità sostitutiva anticipata (dove tecnicamente possibile o in alternativa riparazione in loco)			√	√
14 Avviso di unità disponibile alla spedizione dopo l'accettazione del reclamo. Soggetta alla disponibilità del materiale		Entro 10 gg lavorativi	Entro 5 gg lavorativi	Entro 5 gg lavorativi
15 Presenza tecnico in sito (se necessaria, a discrezione di FIMER)			NBD+3	NBD+3
16 Costi manodopera montaggi/smontaggi installazione disinstallazione e configurazione dell'unità sostitutiva per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER)			√	√
17 Costi viaggi, vitto e alloggio per manutenzione correttiva in sito (se necessaria a discrezione di FIMER)			√	√



Per maggiori informazioni si prega di contattare un rappresentante FIMER o visitare:

fimer.com

L'azienda si riserva il diritto di apportare modifiche tecniche o modificare i contenuti del presente documento senza preavviso. Per quanto riguarda gli ordini di acquisto, valgono i dettagli concordati. FIMER declina qualsiasi responsabilità per possibili errori o mancanza di informazioni nel presente documento.

L'azienda si riserva tutti i diritti sul presente documento, sugli argomenti e sulle illustrazioni in esso contenuti. Qualsiasi riproduzione, rivelazione a terzi o utilizzo dei contenuti, in toto o in parte, è vietata senza previa autorizzazione scritta da parte di FIMER. Copyright© 2021 FIMER. Tutti i diritti riservati.