xylem



Servizio Post Vendita e Assistenza

LOWARA
xylem

SERVIZIO POST VENDITA E ASSISTENZA

1. PRIMI AVVIAMENTI ED INTERVENTI TECNICI IN LOCO ____ 3
2. CONTRATTI DI MANUTENZIONE ____ 5
3. RIPARAZIONI PRESSO CENTRI ASSISTENZA LOWARA (CAL) ____ 6
4. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA ____ 7
5. CONTATTI ____ 8

Xylem Water Solutions Italia S.r.l.

Via G. Rossini, 1/A

20045 Lainate MI - Italy

Tel +39 02 90358.1 Fax +39 02 9019990
http://www.xylem.com/it-it
watersolutions.italia@xyleminc.com

Società con unico socio - Capitale Sociale: € 1.000.000 Int.Vers.
C.C.I.A.A.: Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi 00889400156
REA Nr. MI-631565 - Partita IVA e C.F. 00889400156

1. PRIMI AVVIAMENTI ED INTERVENTI TECNICI IN LOCO

Xylem Water Solutions Italia S.r.l. garantisce per i propri prodotti, sull'intero territorio nazionale, un servizio di assistenza tecnica in loco attraverso personale selezionato sulla base di esperienza, conoscenza del prodotto e con l'utilizzo di idonee apparecchiature e attrezzature. Tale tipo di assistenza non è comunque da intendersi come un servizio di pronto intervento. Sebbene venga data priorità ai casi di maggiore urgenza, i tempi d'intervento dipenderanno dalla disponibilità dei ricambi e del personale incaricato.
Ad ogni intervento i nostri tecnici rilasceranno al cliente, o suo incaricato, un report d'intervento riepilogativo di quanto effettuato, la concessione o meno della garanzia e l'eventuale importo dovuto.
Verranno utilizzati esclusivamente ricambi originali così da garantire riparazioni certe, sicure e durature nel tempo.

I tipi di intervento si distinguono principalmente in:

- **Primo avviamento:** interventi su sistemi di pompaggio complessi quali gruppi di pressurizzazione/sistemi di velocità variabile che, dopo essere stati installati, necessitano di essere messi in servizio (avviati) da un tecnico specializzato che ne illustri il corretto funzionamento e ne segnali eventuali anomalie, migliorie e modifiche di installazione.
- **Assistenza su chiamata**: interventi su prodotti principalmente inamovibili che presentano un guasto o un presunto difetto.

Eseguiamo inoltre sopraluoghi su impianti nei quali vengono applicati i nostri prodotti allo scopo di evidenziare potenziali cause di guasto legate all'installazione/applicazione o per fornire tutte le indicazioni necessarie per una corretta installazione e/ utilizzo.

1.1. Come richiedere un intervento

Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line disponibile al sito http://rcwemea.xyleminc.com/AfterSales/WebRequest.aspx
L'invio di una richiesta d'intervento implica l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni generali per gli interventi in loco, che potranno essere derogate unicamente da specifici accordi scritti.

Le spese d'intervento saranno addebitate al richiedente per l'intervento stesso. Non vengono accettate richieste d'intervento con richiesta di addebito verso terzi.
Prima di richiedere un intervento tecnico assicurarsi di predisporre quanto necessario (collegamento idraulico ed elettrico del prodotto, disponibilità di energia elettrica, disponibilità del liquido da pompare, ecc.) per l'esecuzione in sicurezza dell'intervento congiuntamente all'accessibilità al locale/prodotto.
Sarà nostra facoltà dare corso o meno alle richieste d'intervento ricevute.

1.2. Limiti d'intervento

L'intervento da parte di un nostro tecnico in campo è subordinato alla ricezione della documentazione completa di sicurezza, richiesta da Xylem Water Solutions Italia S.r.l. al cliente al momento della compilazione online del modulo di intervento.
Per motivi di Legge, Xylem Water Solutions Italia S.r.l. non potrà dare seguito a richieste d'intervento la cui documentazione fornita dal cliente sia incompleta.
Durante l'intervento è necessario sia presente personale incaricato dal cliente, opportunamente formato per eseguire le eventuali manovre di sezionamento o regolazione agli impianti necessarie per l'esecuzione dell'intervento stesso. Per questioni di sicurezza il personale incaricato del sito dovrà restare a disposizione dei nostri tecnici per tutto il tempo necessario all'esecuzione dell'intervento.
Nel caso il personale incaricato abbia necessità di allontanarsi dal sito i nostri tecnici saranno costretti a sospendere l'esecuzione dell'intervento sino al suo ritorno. Il tempo d'attesa e di fermo per qualsiasi motivo dei nostri tecnici a noi non imputabili saranno addebitati al cliente come tempo di manodopera.
Eventuali attrezzature che si rendessero necessarie per la movimentazione, sollevamento, estrazione che del prodotto dovranno essere messi a disposizione e utilizzati da parte del cliente.

1.3. Tariffe d'intervento

Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali e saranno applicate in caso di non garanzia al cliente che richiede l'intervento. Le spese d'intervento saranno addebitate esclusivamente al richiedente dell'intervento stesso. Non vengono accettate richieste d'intervento con richiesta di addebito verso terzi.
Trascorsi 5 giorni dalla data dell'intervento senza che sia pervenuto per iscritto un reclamo specifico, l'importo s'intende definitivamente accettato.

Tariffe di assistenza su chiamata:

- ***Tariffa oraria: 66,00 €/h viaggio e intervento***
- ***Costo chilometrico: 0,98 €/km***

Tariffe di primo avviamento:

Tipologia prodotti	Modelli	Tipo di opzione			
		In fase d'ordine		In seguito	
Gruppo antincendio **fino a 50 kW**	GEN / GEM	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	350 € 180 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	395 € 200 €
Gruppo velocità fissa	GSD, GMD, GXS	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	350 € 180 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	395 € 200 €
Elettropompa velocità variabile	Hydrovar GHV Smart Pump Resiboost	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	350 € 180 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	395 € 200 €
	Aquavar	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	400 € 230 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	440 € 250 €
Circolatori	Ecocirc XL	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	300 € 180 €	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	340 € 200 €
Quadri	GVS / GVF	Su richiesta			

(*) per ogni ulteriore gruppo/elettropompa da avviare nello stesso sito

Tutti i prezzi pubblicati si intendono IVA ESCLUSA.

- **Le tariffe di avviamento indicate si intendono valevoli per unità collegate elettricamente ed idraulicamente e coprono 2 ore di intervento presso il cliente**. Xylem Water Solutions Italia S.r.l. si riserva il diritto di addebitare una tariffa diversa in caso di interventi più lunghi.
- Per i primi avviamenti, è necessario prevedere l'inserimento della richiesta con almeno una settimana di anticipo rispetto alla data di intervento richiesta, incluso l'invio di tutta la documentazione propedeutica (sicurezza) all'esecuzione dell'attività
- Il prezzo per l'avviamento di prodotti diversi da quelli sopra riportati dovrà essere calcolato su richiesta.

1.4. Ulteriori condizioni

- Le informazioni e le condizioni commerciali possono essere variate senza preavviso.
- A discrezione di Xylem Water Solutions Italia S.r.l. la facoltà di richiedere pagamento anticipato.
- Il numero minimo di ore di manodopera imputabile è un'ora.
- Le tariffe per interventi effettuati in giorni festivi o prefestivi saranno maggiorate del 50%;
- Per interventi che necessitano la presenza di due nostri tecnici per ragioni tecniche o per questioni di sicurezza (ad es. installazioni in luoghi angusti, difficoltà di accesso al luogo d'installazione, difficoltà di manovra macchine o componenti, installazioni sotterranee con accessi da botole, ecc.) le tariffe di primo avvio e oraria saranno maggiorate del 70%;
- Nel caso d'interventi che richiedano pernottamento fuori sede, spostamenti dei tecnici con l'utilizzo d'aereo, traghetto, treno, mezzi a noleggio ecc., saranno quantificati di volta in volta.
- Le tariffe di assistenza su chiamata non sono valide per interventi su motopompe, che saranno quotate su richiesta.
- Le tariffe di assistenza su chiamata e di primo avviamento non includono la **fornitura/redazione di documentazione** eventualmente necessaria al cliente o in formato diverso dallo standard previsto da Xylem, che pertanto potrà essere fornita **a pagamento (30 € a documento) e solo se richiesta preventivamente all'esecuzione delle attività**.
- In caso l'intervento sia richiesto in un cantiere, la predisposizione del POS verrà quantificata e fatturata separatamente
- Xylem si riserva, a propria discrezione, di eseguire gli interventi con proprio personale diretto o avvalersi di personale della rete di Centri Assistenza Lowara
- Nel caso in cui sia richiesto che l'intervento sia **esclusivamente svolto da personale diretto Xylem**, le tariffe sopra indicate potranno subire variazioni

2. CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Xylem Water Solutions Italia S.r.l. possiede la struttura e i tecnici specializzati in grado di svolgere un servizio di manutenzione ordinaria programmata su gruppi antincendio e/o gruppi velocità variabile e fissa.
Il nostro impegno è quello di eseguire due/quattro interventi annuali con lo scopo di verificare lo stato del prodotto e quindi ridurre i rischi di fermo macchina.
Gli interventi di manutenzione si possono attivare tramite la stipula di un contratto la cui firma è subordinata alla fornitura della documentazione completa sulla sicurezza relativa al luogo dove il gruppo è installato.

2.1. Tariffe contratti di manutenzione

Tipologia gruppo	Note	Canone annuale (netto)	
Antincendio (UNI-EN)	Tutti i modelli – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	860 € 440 €
	Tutti i modelli – 4 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	1.600 € 760 €
Velocità fissa / variabile	Pompe fino a 7,5 kW – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	600 € 290 €
	Pompe oltre i 7,5 kW – 2 Visite annuali	1° gruppo Dal 2° gruppo (*)	860 € 440 €

(*) per ogni ulteriore gruppo/elettropompa da avviare nello stesso sito

Tutti i prezzi pubblicati si intendono IVA ESCLUSA. Le informazioni e le condizioni commerciali possono essere variate senza preavviso.

- Il canone non comprende le parti di ricambio.
- Il canone s'intende per prodotti installati in Italia, Isole escluse. Tariffe su richiesta.
- Le tariffe d'intervento s'intendono al netto d'oneri fiscali.
- Il canone **NON** include la manutenzione ordinaria sul motore diesel

2.2. Pagamenti

Il pagamento del contratto sotto forma di canone annuale decorre dalla stipulazione del contratto che avrà validità 12 mesi. Il pagamento di eventuali ricambi utilizzati decorre dalla data della loro fatturazione.

3. RIPARAZIONI PRESSO CENTRI ASSISTENZA LOWARA (CAL)

Xylem Water Solutions Italia S.r.l., per garantire l'assistenza tecnica sul proprio prodotto amovibile, si avvale del supporto di una capillare presenza di officine elettromeccaniche denominate CAL (Centro Assistenza Lowara) la cui lista è pubblicata sul sito Lowara al link https://www.xylem.com/it-it/support/find-a-location/ presso il quale il prodotto deve essere spedito o recapitato. I CAL quindi non sono abilitati ad effettuare interventi al di fuori della loro sede se non per casi del tutto eccezionali e in ogni caso in accordo con Xylem Water Solutions Italia S.r.l.

I CAL garantiscono interventi di riparazione presso le loro officine in conformità alle specifiche di fabbricazione del prodotto ed ai controlli di sicurezza prima del rilascio del prodotto grazie alla periodica formazione presso le strutture Xylem, al continuo e collaborativo rapporto con i nostri tecnici, alla disponibilità di documentazione tecnica e all'utilizzo di ricambi originali.

I CAL, previa analisi tecnica condotta secondo le procedura Xylem, sono autorizzati a concedere la garanzia su prodotti difettosi, a condizione che siano rispettati i termini di garanzia.
Per la richiesta di garanzia risulta quindi fondamentale che il prodotto sia accompagnato da un documento d'acquisto valido (scontrino o fattura), che il prodotto non sia stato precedentemente smontato o manomesso. Nel caso di elettropompe sommerse/sommergibili il prodotto deve essere consegnato con l'eventuale giunzione del cavo. Per motivi igienici e di sicurezza le pompe devono pervenire pulite e bonificate.
Se l'intervento risultasse non coperto da garanzia, saranno addebitate le spese sostenute in accordo alle tariffe esposte nel paragrafo 1.3.

Al fine di accorciare i tempi di attesa e nell'intento di migliorare il servizio, è importante vengano segnalato al CAL urgenze particolari e il tipo di anomalia riscontrata.
Nel caso non venga accettato il preventivo di spesa, il CAL è autorizzato a richiedere le spese sostenute.

Centri Assistenza Lowara

Per la riparazione di un prodotto rivolgersi presso il nostro centro assistenza Lowara (CAL) più vicino. La lista aggiornata dei centri assistenza è pubblicata sul sito Lowara al link https://www.xylem.com/it-it/support/find-a-location/ (tramite ricerca del Servizio di "Manutenzione e Riparazione" per il marchio "Lowara"):



Centri Assistenza Lowara (prodotti speciali)

Xylem, con l'obbiettivo di migliorare il servizio di analisi e riparazioni su prodotti specifici o ad alto contenuto elettronico, ha deciso di concentrare suddette attività presso specifici centri di assistenza di seguito elencati e di riferimento per l'intero territorio nazionale.

Prodotto	Centro Assistenza Lowara specializzato
Hydrovar ***ResiBoost*** ***Ecocirc XL*** ***Genyo (8A / 16A / plus)*** ***Ecocirc (basic e premium / pro / ecocirc e ecocirc+)*** 	**Renovis S.r.l.** Via lago Trasimeno 29 36015 Schio (VI) Tel. +39 0445 575770 E-mail: l.abenite@renovis.net
New Scuba ***Smartpump*** ***(HME / VME / SVE / LNEEE, LNESE / LNTEE, LNTSE / SMB)*** 	**Elettrotecnica Industriale S.r.l.** Via A. Pigafetta 6 36061 Bassano del Grappa (VI) Tel. +390424566776 E-mail: officina@ele-ind.it
Motori sommersi riavvolgibili L6W – L8W – L10W – L12W 	**Elettromarca Energy S.r.l.** Via Roma 76/A 31050 Ponzano Veneto (TV) Tel. 0422 440696 E-mail: info@elettromarcaenergy.com
SOS mobile (EPE13 M, EPE 6 M) ***Gruppi continuità (PBU 800)***	**M.A.V.** Via Retrone 58 36077 Altavilla Vicentina (VI) Tel. +39 0444 348878 E-mail: mauro@mav-moscon.it

4. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Per quanto non espressamente indicato nelle condizioni del presente regolamento, si applicano le "Condizioni Generali di Vendita e Fornitura di Prodotti" di XYLEM Water Solutions Italia S.r.l. in vigore al momento dell'ordine.

5. CONTATTI

Riparazione di un prodotto	Rivolgersi presso il nostro centro assistenza Lowara (CAL) più vicino. La lista aggiornata dei centri assistenza è pubblicata on-line al link: https://www.xylem.com/it-it/support/find-a-location/ *(tramite ricerca del Servizio di "Manutenzione e Riparazione" per il marchio "Lowara")*
Interventi in loco	Le richieste d'intervento ci dovranno pervenire esclusivamente in forma scritta attraverso la compilazione del modulo di richiesta intervento on-line al link: http://rcwemea.xyleminc.com/AfterSales/WebRequest.aspx
Assistenza telefonica	Assistenza per informazioni generali tecniche e/o amministrative (non è previsto supporto tecnico telefonico per primi avvii o assistenza in campo), dal **Lunedì al Venerdì (8.00-12.00 / 13.00-17.00)**: *Lowara Techline:* ***0444 707050 –brochure di seguito.*** *Centralino Lowara (raggiungibile sia da fisso che da mobile):* ***02 903581***
Indirizzo mail	Per informazioni o richieste in ambito Service: lowara.service.it@xylem.com

LOWARA
xylem

Lowara TechLine

Il nuovo supporto tecnico telefonico ai prodotti Lowara: rapido, qualificato, affidabile.

Numero dedicato:

0444 707050

Orari di servizio:

lun–ven | 8.00–12.00 e 13.00–17.00

L'assistenza telefonica che affianca tecnici e installatori nella gestione dei prodotti Lowara.

Con Lowara TechLine puoi:

- Ottenere **supporto tecnico immediato.**
- Chiedere aiuto nella **configurazione** di alcuni parametri di funzionamento o chiarimenti su cablaggi elettrici e quadri di comando.
- Accedere a una coda intelligente, con possibilità di attesa o richiamo automatico in caso di linee occupate.

Importante:
Il servizio non gestisce i primi avviamenti, per i quali è richiesto l'intervento di un tecnico in loco. Compila l'apposito modulo QUI

I nostri **Centri Assistenza Lowara (CAL)** sono al tuo fianco per analizzare e riparare i prodotti:
Trova la sede più vicina QUI

Con **Lowara TechLine**, l'assistenza è solo a una chiamata di distanza.



© 2025 Xylem Inc. or its affiliates. All rights reserved.