



## **PROCEDURA DI ASSISTENZA DENVER PER TUTTO IL TERRITORIO ITALIANO PER L'ANNO 2023 PRESSO DOMICILIO CLIENTI FINALI**

La MAW Srl, propone il servizio di assistenza post-vendita su tutto il territorio italiano per la Denver Srl.

### **TEMPISTICHE INTERVENTO:**

Entro 15 gg dalla richiesta d'intervento caricata a portale con tutti i dati obbligatori. Le richieste prive di prova d'acquisto, o numero di lotto del prodotto non saranno prese in carico e verranno annullate.

### **PROCEDURE RICHIESTA DI ASSISTENZA:**

- 1) TRAMITE PORTALE:** Il PDV potrà accedere al portale MAW Srl tramite l'indirizzo <https://www.mawtech.it/richiestaprivati/>. All'interno del portale potrà inserire il prodotto compreso cod. lotto (per facilitarne il corretto riconoscimento) per cui si richiede l'intervento, inserire lo scontrino d'acquisto, ed il problema riscontrato. Una volta inserita la richiesta, entro 15 gg verrà contattato il cliente potrà verificare la data della settimana precedente al passaggio del tecnico. .
- 2) TRAMITE E-EMAIL:** Per le comunicazioni via e-mail vi chiediamo di inviare le schede di richiesta intervento dei vari modelli, compilati in ogni sua parte al seguente indirizzo e-mail: [postvendita.bike@mawtech.it](mailto:postvendita.bike@mawtech.it) I moduli non compilati correttamente in ogni sua parte (con informazioni mancanti) non saranno ritenuti validi e verrà data immediata comunicazione tramite e-mail al PDV.
- 3) COMUNICAZIONI TELEFONICHE:** Per comunicazioni e/o richieste di informazioni, potrà essere contattata ai seguenti Numeri: Fisso +39 011 6890585 dal Lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 ed il venerdì dalle 09.00 alle 13.00. **NON SARANNO ACCETTATE RICHIESTE D'INTERVENTO TELEFONICHE.**

### **PROCEDURA INTERVENTO TECNICO :**

Il tecnico MAW Srl., si presenterà presso il domicilio del cliente nel giorno prestabilito, dotato di tesserino di riconoscimento, con i DPI obbligatori, ed abbigliamento Maw con attrezzatura idonea per l'intervento tecnico. Al termine dell'intervento, il tecnico compilerà una scheda d'intervento elettronica, cui verranno inserite le seguenti informazioni: **Data intervento - Dati PDV - Nominativo del referente - Difettosità riscontrate - Numero seriale che verrà posto sul tubo centrale della bicicletta legato al cod. intervento per garantirne la perfetta rintracciabilità del prodotto nel tempo - Ricambi utilizzati - Firma elettronica del responsabile od un suo incaricato per certificare il nostro intervento. La firma elettronica verrà valutata in base alle attuali restrizioni presenti causa COVID 19. In caso di negazione di firma da parte del referente indicheremo solamente il suo nominativo.**

**In caso di impossibilità di appuntamento del cliente finale, la Maw proporrà il ritiro del prodotto per la riparazione presso la propria sede.**

In modo automatico, alla chiusura dell'intervento, il report verrà inviato all'indirizzo e-mail indicata dal cliente oppure via Fax ove richiesto. In seguito, la scheda di riparazione verrà salvata su apposito file in remoto presente nel nostro portale;

Il tecnico, prima del termine dell'intervento, verificherà con il cliente presente la perfetta funzionalità dell'intervento effettuato. Il referente, presente all'atto della firma, certificherà la bontà dell'intervento effettuato.

Ogni prodotto avrà un numero d'intervento univoco, sul quale verranno evidenziati tutti i riferimenti elencati dell'intervento effettuato e sulla bicicletta sarà apposto un QR code per la rintracciabilità storica delle assistenze avvenute su uno specifico prodotto. Ove richiesto la Maw invierà un Vademecum od un Video tutorial per la messa su strada delle biciclette.

### **PROCEDURA DOA:**

La procedura DOA verrà attivata, solo in caso di prodotto arrivato presso il cliente segnalato con documentazione scritta (e-mail) **entro 15 gg dal ricevimento del prodotto**, ed in seguito dichiarato non riparabile dal Ns Tecnico. Chiediamo che in occasione del passaggio siano disponibili i documenti di trasporto per la verifica dei tempi. Il tecnico provvederà alla compilazione del modulo che dovrà essere timbrato e firmato dal PDV. Si attiverà il DOA anche nei casi di prodotto utilizzato che abbia evidenti danni strutturali.

### **FUORI GARANZIA**

La Maw per la valutazione delle garanzie, si atterrà alle disposizioni di legge vigenti e da quanto descritto nei libretti di uso e manutenzione forniti con le biciclette, a tal proposito rilasceremo un Vademecum con le indicazioni in merito. Sarà il tecnico preposto ad effettuare le dovute valutazioni in merito. **Non rientrano in garanzia le sfilettature dei pedali e le bucatore dopo la consegna della bicicletta.** In caso di richiesta del cliente, verrà allegato un preventivo di riparazione fuori garanzia a regola dell'arte, che prevede la riparazione e la garanzia sul lavoro effettuato. Il cliente dovrà fornire tutti i dati anagrafici compreso Codice Fiscale per l'emissione della fattura ed il pagamento anticipato della prestazione direttamente alla Maw, per il rilascio della documentazione fiscale. Oppure in caso di richiesta da parte del PDV di fatturazione all'Insegna, verrà emessa fattura direttamente dalla Maw, con il dettaglio delle attività svolte e dei componenti sostituiti.

### **GARANZIA BATTERIE**

**LA GARANZIA SULLE BATTERIE DELLE E-BIKE VERRA' GESTITA IN BASE ALLE CONDIZIONI PRESENTI SUI LIBRETTI DI USO E MANUTENZIONE. LA MAW NON DISPONE DI BATTERIE NUOVE PER LA SOSTITUZIONE DELLE STESSSE SE NON FUNZIONANTI. QUINDI IN CASO DI VERIFICA DELLA BATTERIA CAUSA POCA DURATA, IL TECNICO EFFETTUERA' LA VERIFICA DEL VOLTAGGIO DELLA BATTERIA E RELATIVO DETERIORAMENTO DELLE CELLE CON APPOSITA STRUMENTAZIONE. MAW INVEIRA' RICHIESTA A DENVER PER IL RITIRO DELLA BATTERIA. DENVER SI INTERFACCIA' CON IL PDV PER LA PRATICA DI RITIRO DELLA BATTERIA PER LE DOVUTE VERIFICHE TECNICHE. L'INTERVENTO IN QUESTI CASI VERRA' CHIUSO DAL TECNICO INDICANDO TUTTI I RIFERIMENTI DELL'INTERVENTO. Il manuale d'istruzione della E-Bike riporta la garanzia di 24 mesi Tutte le Batterie vanno ricaricate completamente almeno una volta al mese. La durata della ricarica in caso di batteria completamente scarica, ha un minimo di 6 ore ad un massimo di 8 ore. Ad avvenuta ricarica la luce a Led sul carica batteria passerà da colore rosso (in carica) a colore verde (completamente avvenuta ricarica). La Garanzia sul prodotto non copre l'utilizzo per scopi professionali della E-Bike (Riders).**