Gentile VIP
Per aiutarti a svolgere al meglio il tuo lavoro e sveltire le pratiche, qualora si presentassero delle problematiche sui prodotti VELUX sia in fase di nuova installazione sia in tempi successivi, abbiamo suddiviso con due differenti moduli le richieste di intervento per PRODOTTI IN GARANZIA e FUORI GARANZIA.

Leggi attentamente quando devi usarli:

1. "Richiesta intervento per prodotti in garanzia"
Dovrai utilizzare questo modulo per i prodotti che rientrano nel periodo di copertura della garanzia che potrai rilevare dalle specifiche seguenti e dal file ***Anno di produzione prodotti***.

2. "Richiesta Servizio Assistenza per prodotti fuori garanzia"
Dovrai consigliare al cliente di collegarsi al seguente link http://www.velux.it/intervento o potrai gentilmente farlo tu per lui e compilare l'apposito modulo.
Attenzione però servirà il codice completo del prodotto compresi i codici di produzione (dati presenti sulla targhetta di identificazione del prodotto).

Garanzia VELUX

VELUX Italia s.p.a. riconosce una garanzia sui prodotti venduti a partire dal 2 aprile 2001 (dato riscontrabile dal codice di produzione presente sul prodotto o dal documento di consegna). **Sul sito velux.it trovi le Condizioni di Garanzia VELUX,** (nei links in calce alla pagina principale) ti preghiamo di leggerle attentamente per sapere cosa coprono e di conseguenza come rispondere alle domande dei clienti.

La tabella a fianco indica sinteticamente il periodo di copertura della Garanzia sui prodotti VELUX.
Si precisa che il Cupolino VELUX rientra nella garanzia di 10 anni e che i motori e componenti elettrici sulle finestre VELUX INTEGRA hanno 3 anni di garanzia.

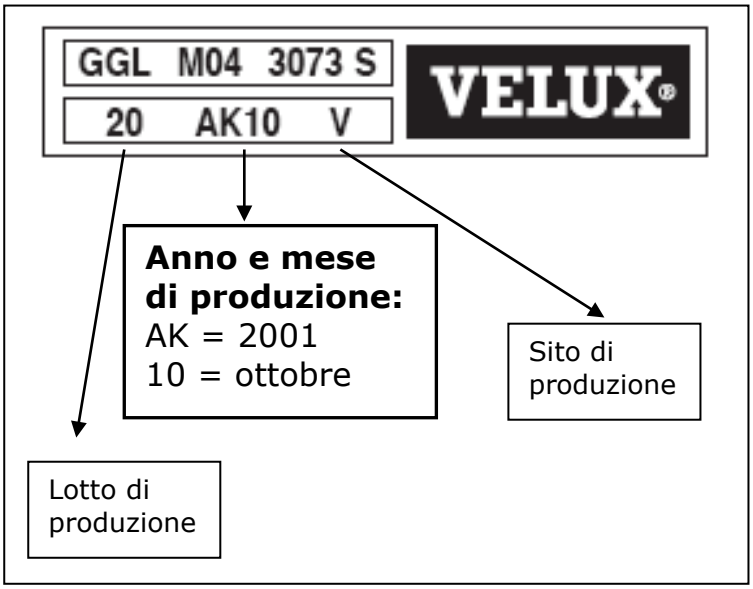
La Garanzia copre	Periodo di Garanzia
Finestre per tetti e vetrate isolanti Raccordi Cornici isolanti	10 anni
Superlucernario GVT	2 anni
Tunnel solari	10 anni
Tende manuali, elettriche e solari Persiane avvolgibili manuali, elettriche e solari Zanzariere Accessori manuali ed elettrici	3 anni

Codice di produzione del prodotto VELUX

Ogni prodotto VELUX è contrassegnato da un codice di produzione che dovrai sempre riportare sulla richiesta di intervento.

Il codice è formato da numeri e lettere che corrispondono ai seguenti dati: lotto, anno, mese e sito di produzione, dati importanti per verificare se il prodotto in questione rientra nel periodo di copertura della Garanzia.

Esempio di targhetta di una finestra per tetti:



Vedi il file ***Anno di produzione prodotti*** per rilevare se il prodotto che presenta problemi rientra nel periodo di copertura della Garanzia e decidere così quale modulo inviare per inoltrare la richiesta di intervento.

"Richiesta intervento per prodotti in garanzia"

"Richiesta Servizio Assistenza per prodotti fuori garanzia"