

# POLITICA POST-VENDITA ITALIANO

## Premessa

La presente politica ha lo scopo di descrivere in dettaglio il funzionamento e fornire tutte le informazioni necessarie per gestire e realizzare al meglio, qualsiasi tipologia di assistenza o richiesta relativa al servizio post-vendita aziendale.

## Contatti e aree di riferimento

Per la gestione di tutte le pratiche o problematiche relative alla Post-vendita sarà necessario prendere in considerazione i seguenti contatti o strumenti aziendali.

Assistenza tecnica per consulenze, assistenza in garanzia, fuori garanzia o avviamenti:

Dipartimento responsabile	Supporto tecnico
Telefono di contatto	0256814756 int. 2 - 1
e-mail	<a href="mailto:supporto@airzoneitalia.it">supporto@airzoneitalia.it</a>

Amministrazione post-vendita per gestire le garanzie dei prodotti e i resi commerciali.

Dipartimento responsabile	amministrazione post-vendita
Telefono di contatto	0256814756 int. 2 – 4
e-mail	<a href="mailto:ammin.postvendita@airzoneitalia.it">ammin.postvendita@airzoneitalia.it</a>

Dipartimento post-vendita per assistenza agli utenti finali, richieste di informazioni e reclami:

Dipartimento responsabile	Attenzione al cliente
Telefono di contatto	0256814756 int. 1
e-mail	<a href="mailto:attenzionealcliente@airzoneitalia.it">attenzionealcliente@airzoneitalia.it</a>

## Gestione delle pratiche

Qualsiasi tipo di procedura o richiesta relativa al servizio post-vendita dovrà essere effettuata esclusivamente online attraverso il portale aziendale dedicato Airzone Control, al seguente indirizzo web [airzonecontrol.com](http://airzonecontrol.com)

Di seguito link del video di registrazione al sito (training): [Registrazione AirzoneControl](#)

All'interno del sito è presente un'area specifica denominata "Area personale", dalla quale sarà possibile effettuare e gestire qualsiasi pratica o richiesta.

## Garanzia

Tutti i prodotti Airzone sono garantiti contro qualsiasi difetto di fabbricazione.

La garanzia decorre dalla data di emissione della fattura emessa da Airzone.

Le condizioni delle garanzie sono disponibili sul sito Airzone Control, consultabile al seguente link [Condizioni Generali](#)

Video come sollecitare una garanzia [Richiedere garanzia](#)

Da segnalare il programma Airzone Care (per il materiale venduto dopo il 1° aprile 2025), che prevede un'estensione della garanzia fino a 5 anni dalla data della fattura emessa da Airzone, con l'esecuzione dell'avviamento del sistema da parte di un tecnico qualificato Airzone. Le specifiche sono contenute in questo link [AIRZONE CARE](#)

## Annullamento e limitazioni della garanzia

La garanzia dei prodotti Airzone sarà soggetta alle seguenti limitazioni:

- Tutti i componenti elettronici che fanno parte del sistema installato dovranno essere di marca Airzone (schede elettroniche, termostati, moduli, motorizzazioni e cablaggio).
- Per il riconoscimento della garanzia è indispensabile presentare la fattura con cui è stato acquistato il materiale presso Airzone.
- Sarà indispensabile fornire anche il numero di serie del dispositivo difettoso.
- La garanzia non copre i materiali soggetti a usura, come ad esempio le batterie.
- La garanzia non sarà riconosciuta ai clienti con pagamenti in sospeso.
- La garanzia non sarà valida se qualora non fosse possibile accedere ai numeri di serie leggibili dei prodotti e nemmeno in caso di danni o difetti derivanti da:
  - Il trasporto del materiale;
  - Gestione inadeguata dello stoccaggio dei prodotti,
  - Cause esterne quali danni accidentali: incendi, fulmini, inondazioni o furti;
  - Problemi attribuibili all'impianto elettrico del sistema,
  - Posa del sistema non conforme alle specifiche tecniche dei prodotti;
  - Modifiche, ampliamenti o tentativi di riparazione che non siano stati effettuati seguendo i manuali Airzone o da personale non qualificato.

- Impianti non conformi alle normative tecniche vigenti
- Uso improprio o non conforme dei prodotti

## Definizione dei casi

Di seguito sono elencati tutti i tipi di intervento tecnico presenziale, definiti e gestiti dall'ufficio di supporto tecnico di Airzone Italia:

- **Avviamento del sistema:** Messa in funzione di una nuova installazione.
- **Assistenza in garanzia:** Assistenza effettuata da un tecnico qualificato Airzone per prodotti che presentano difetti dentro del periodo di garanzia.
- **Assistenza fuori garanzia:** Prodotti malfunzionanti fuori dal periodo di garanzia o problemi dovuti a errori di installazione o configurazione.

Per tutte le casistiche sopra indicate si chiarisce che, Airzone Italia, in nessun caso si farà carico di eventuali opere murarie necessarie per rendere accessibili i componenti elettronici e/o meccanici dei sistemi o di eventuali danni provocati a cose o persone da parte del personale del Servizio Tecnico Airzone (STA).

Inoltre, si specifica che tutti i pezzi sostituiti da Airzone in garanzia diventeranno di proprietà della medesima.

## Avviamento dei sistemi

L'avviamento dei sistemi è un servizio che viene fornito a pagamento e la richiesta deve essere realizzata tramite il sito dedicato Airzone Control.

Video richiesta avviamento o assistenza: [Richiesta Avviamento o assistenza](#)

A partire dal 1° aprile 2025 attraverso il programma [AIRZONE CARE](#), con la messa in funzione dei sistemi, tutti i prodotti Airzone presenti nell'impianto beneficeranno di un'estensione della garanzia di 5 anni.

Gli avviamenti contrattati, dovranno essere sempre richiesti ad Airzone nel sito AirzoneControl. Saranno gli operatori dell'ufficio di supporto tecnico di Airzone, una volta gestita la parte amministrativa, che procederanno ad assegnare un tecnico qualificato (STA), il quale provvederà alla realizzazione del medesimo.

Il servizio di avviamento, se non incluso nell'ordine, sarà necessario acquistarlo effettuando un altro ordine con l'articolo del servizio corrispondente.

Il servizio di avviamento, a partire dal 1 di Ottobre 2025, viene consegnato con l'ordine dei materiali in forma di tessera.

La tessera contenente il servizio di avviamento, possiede un numero di serie univoco, il quale dovrà essere inserito nella pratica di richiesta di avviamento nel sito AirzoneControl.

I servizi contenuti nella tessera fanno riferimento ad un solo cantiere, e non potrà essere utilizzata con fini accumulativi come stock.

Il codice univoco della tessera potrà essere utilizzato solo una volta.

L'avviamento non è obbligatorio per i sistemi Flexa, Easyzone e Aidoo.

Gli avviamenti dei sistemi Acuazone invece sono obbligatori. Gli ordini di questi sistemi dovranno includere anche una visita di preinstallazione (codificata AZSTBASIC). Se non è già prevista nel preventivo o ordine, sarà necessario richiederla al proprio rivenditore.

Qualsiasi visita aggiuntiva dovrà essere preventivata e pagata separatamente.

Per l'esecuzione dell'avviamento, sarà indispensabile la presenza in cantiere dell'installatore idraulico e/o elettricista che ha realizzato l'impianto.

La richiesta di avviamento tramite il sito Airzone Control implica l'accettazione esplicita delle seguenti condizioni:

- Il climatizzatore dovrà essere installato e funzionante.
- Accesso libero di ingombri ai dispositivi.
- L'impianto elettrico e l'alimentazione dei sistemi Airzone, dev'essere realizzato con una linea dedicata al sistema Airzone e in conformità con la normativa vigente, con un interruttore o dispositivo di disconnessione.
- I componenti del sistema Airzone devono essere installati secondo gli schemi illustrativi e manuali tecnici forniti.
- La realizzazione completa di tutti i cablaggi del sistema.
- Utilizzo del cavo bus Airzone o un cavo con caratteristiche tecniche uguali o superiori.
- Il cavo bus Airzone dev'essere installato separatamente alle linee di forza.
- I cavi bus Airzone come i cavi di comunicazione con le unità di climatizzazione, in nessun modo dovranno essere giuntati.
- Le interfacce di comunicazione con le unità di climatizzazione dovranno essere collegate secondo gli schemi elettrici presenti nei manuali
- Per la realizzazione della messa in funzione di un dispositivo Airzone Aidoo deve essere presente il termostato del fabbricante dell'unità.

Nel caso in cui il STA rilevi che tali condizioni non sono state rispettate, potrà rifiutarsi di procedere con l'avviamento o richiedere al cliente il pagamento delle ore necessarie per rendere possibile la messa in funzione del sistema.

Qualora non sarà possibile completare l'avviamento in una unica uscita della STA a causa di problemi, esempio: mancata configurazione del Webserver per assenza di connessione Internet, prodotti inaccessibili per mancanza di botole d'ispezione, installazione non conforme, sarà necessario provvedere al ripristino e richiedere al fornitore un nuovo ordine con il servizio di avviamento.

## Operazioni eseguite durante la messa in funzione degli impianti

L'avviamento dell'impianto prevede le seguenti operazioni:

- Verifica dell'installazione a livello dei collegamenti elettrici e dei cablaggi.
- Verifica del collegamento del sistema Airzone all'unità.
- Configurazione totale del sistema secondo la tipologia e richieste specifiche del cliente.
- Configurazione del dispositivo Webserver- indispensabile disporre di una connessione ad internet.
- Test di funzionamento del sistema.
- Spiegazione delle modalità di utilizzo all'utente finale o a chi per lui.
- Emissione di un rapporto digitale di messa in funzione del sistema realizzato attraverso il sito Airzone Control, dove si certifica che l'installazione è stata verificata per un tecnico autorizzato Airzone, compiendo gli Standard di qualità richiesti dalla marca, dove vengono annotati i numeri di serie dei dispositivi dell'installazione.

## Assistenza in garanzia

Per intervento in garanzia si intende un'assistenza eseguita da un tecnico qualificato Airzone (STA) relativo a un guasto e/o problema tecnico riscontrato durante il periodo di garanzia dei prodotti.

I costi derivanti dall'intervento di riparazione e sostituzione dei pezzi difettosi e tutti i trasporti necessari per la consegna e il ritiro dei materiali saranno a carico di Airzone.

Inoltre, si specifica che:

Gli interventi in garanzia dovranno essere sempre richiesti tramite il portale Airzone Control, previa comunicazione telefonica con un operatore del supporto tecnico Airzone al numero 0256814756. Quest'ultimo, dopo aver verificato il malfunzionamento del/i componente/i e la validità della garanzia tramite il numero di serie dello stesso/i, fornirà al richiedente, un numero di diagnosi che dovrà essere riportato nella richiesta sulla piattaforma. La richiesta dovrà essere effettuata dall'azienda installatrice. Sarà Airzone ad assegnare il tecnico qualificato che effettuerà l'intervento.

Se gli operatori Airzone che effettuando dei controlli rilevano che il malfunzionamento dei prodotti sia dovuto a un'installazione o una configurazione errata dei componenti del sistema, l'intervento non sarà considerato in garanzia ed i costi relativi all'assistenza dei tecnici qualificati (STA), la sostituzione dei componenti e il relativo trasporto saranno a carico del cliente.

In caso in cui gli operatori Airzone non possono effettuare una diagnosi del problema per mancanza di informazioni e/o prove, l'assistenza da parte di un tecnico Airzone per effettuare la diagnosi presenziale sarà a pagamento.

## Assistenza fuori garanzia

Per intervento fuori garanzia si intende un'assistenza eseguita da un tecnico qualificato Airzone (STA), relativo ad un malfunzionamento installazioni dei prodotti Airzone al di fuori del periodo coperto dalla garanzia o qualsiasi problema nelle installazioni o nei prodotti derivante da un'installazione o una configurazione errata dei componenti. I costi derivanti dall'intervento del STA, dalla sostituzione dei pezzi difettosi e da tutti i trasporti necessari per la consegna e il ritiro dei materiali saranno a carico del cliente.

La negoziazione del costo di tali interventi sarà effettuata direttamente con il STA.

## Integrazione

I prodotti Airzone sono integrabili con diversi protocolli di integrazione.

Per verificare la compatibilità preghiamo seguire il nostro link [Compatibilità Integrazione](#) o contattare il nostro ufficio progetti alla mail: [progetti@airzoneitalia.it](mailto:progetti@airzoneitalia.it)

Per alcuni protocolli di integrazione, dove l'uso dei termostati Airzone non è obbligatorio, sarà necessario parametrizzare i termostati di terze parti secondo le specifiche tecniche degli stessi e secondo le specifiche tecniche dei sistemi Airzone per un corretto funzionamento.

Nelle installazioni con integrazioni dove i termostati Airzone vengono esclusi, è vivamente consigliata l'installazione di un termostato Airzone o webserver per lavori di manutenzione, verifica o assistenza remota.

Sempre quando i termostati Airzone vengono esclusi, e si richiede l'assistenza presenziale di un tecnico Airzone (STA) con dispositivi (termostati o webserver Airzone), che permettono verificare le comunicazioni tra il protocollo ed il sistema Airzone, tali assistenze sono da considerarsi a pagamento.

Airzone non si assume la responsabilità per errori di programmazione e parametrizzazione dei sistemi di integrazione o di termostati di terze parti, per i quali gli integratori del sistema sono responsabili.

Altresì, Airzone non si farà carico dei danni causati da componentistica di terze parti.

Airzone si farà carico solo sui malfunzionamenti dei prodotti di marca Airzone.

## Sostituzione dei prodotti in garanzia

Per sostituzione di materiali in garanzia si intende la richiesta, da parte di un cliente, di sostituire un componente di un sistema Airzone che abbia dimostrato un malfunzionamento entro il periodo coperto dalla garanzia.

Airzone Italia si farà carico della sostituzione del dispositivo difettoso e del trasporto sia per la consegna del nuovo componente che per il ritiro del prodotto difettoso.

Le sostituzioni in garanzia dovranno essere sempre richieste ad Airzone tramite il portale Airzone Control, previa comunicazione telefonica al n° 0256814756, con un operatore del supporto tecnico Airzone. Quest'ultimo, dopo aver verificato il malfunzionamento del componente e la validità della garanzia tramite il numero di serie dello stesso, assegnerà al richiedente un numero di diagnosi che dovrà essere riportato nella richiesta sulla piattaforma. Il dispositivo di ricambio sarà inviato al cliente e fatturato con un termine di pagamento di 30 giorni. Entro tale termine, il cliente si impegna a restituire ad Airzone il prodotto malfunzionante per la relativa verifica. Una volta verificata la conformità del materiale restituito, Airzone emetterà una nota di credito al cliente corrispondente alla fattura precedentemente emessa. Airzone Italia si riserva il diritto di emettere una nota di credito parziale, a seguito delle verifiche dal reparto di competenza, in cui viene addebitata una percentuale per difformità sul prodotto imputabili al cliente.

Si specifica che, in caso di mancata restituzione del dispositivo danneggiato entro la scadenza della fattura (30 giorni), Airzone considererà il mancato pagamento da parte del cliente. Quest'ultimo sarà gestito dal reparto amministrativo di Airzone e costituirà motivo valido per il blocco di future forniture in essere o future.

## Condizioni sui resi

Qualsiasi richiesta di reso di materiale dovrà essere effettuata tramite la piattaforma WEB all'indirizzo [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com) la quale è il canale diretto e prioritario per assistere le richieste dei clienti. I resi dovranno essere approvati dal reparto di supporto amministrativo post-vendita di Airzone Italia. [ammin.postvendita@airzoneitalia.it](mailto:ammin.postvendita@airzoneitalia.it)

Video richiesta resi [Richiesta reso](#)

Il cliente avrà a disposizione 14 giorni dalla data di consegna dell'ordine per richiedere la restituzione del materiale tramite il sito AirzoneControl.

A tal fine, è necessario accedere alla Area personale > Resi.

Verrà inviata una notifica sullo stato della richiesta, che potrà essere consultata nell'area personale. Le richieste di reso scadranno 40 giorni dopo la loro accettazione.

Il processo completo di reso del materiale consiste in 4 semplici passi:

## Procedura di Reso Airzone – Diagramma di Flusso



### COSTO PER IL REPROCESSING DEL MATERIALE

Verrà addebitato il 15% del prezzo netto dell'articolo a titolo di ricondizionamento, oltre al 3,5% a titolo di spese di trasporto.

D'altra parte, verrà indicata la possibilità di addebitare un'altra percentuale (da valutare da parte del personale amministrativo post-vendita), facoltativa, a seconda delle condizioni del pezzo al suo arrivo al magazzino di Airzone Italia a Málaga.

### Condizioni di garanzia

Il produttore garantisce il corretto funzionamento del prodotto utilizzato secondo la sua destinazione, installazione e utilizzo in conformità con le istruzioni contenute nelle schede tecniche incluse nella confezione di ciascun articolo.

A partire dal 01/11/2024 tutta l'elettronica Airzone ha una garanzia di base di 3 anni. Per l'acquisto di un Easyzone 25, venduti a partire dal 01/11/2024, questi hanno una garanzia di 5 anni sulle motorizzazioni. Mentre che per il resto delle motorizzazioni, la garanzia sarà di 5 anni a partire dal 01/04/2025. La garanzia decorre dalla data di emissione della fattura emessa da Airzone Italia SRL, contro qualsiasi difetto di fabbricazione.

Il mancato rispetto rigoroso delle normative vigenti in materia di installazione (normative elettrotecniche e di bassa tensione, nonché altre normative che possono riguardare impianti

di climatizzazione e riscaldamento, sicurezza, impianti idraulici, ecc.) comporterà l'annullamento della garanzia del prodotto.

Allo stesso modo, la sostituzione dei prodotti Airzone con altri di produttori terzi comporterà l'annullamento della garanzia.

### RICHIESTA E SPEDIZIONE DI MATERIALE IN GARANZIA

Qualsiasi richiesta di garanzia dovrà essere effettuata tramite la piattaforma web per professionisti di Airzone [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com), il quale è il canale diretto e prioritario per assistere queste richieste dei clienti.

All'interno del sito web è presente una sezione dedicata alla gestione delle garanzie in Area personale > Garanzie.

Video richiesta garanzia [Richiesta Garanzia](#)

La restituzione di questi prodotti non conformi, non comporta alcun onere economico a carico del cliente. Il pagamento di tali prodotti, così come l'assunzione delle spese di spedizione, sarà subordinato all'esito delle verifiche e analisi degli stessi da parte del reparto competente di Airzone. Nel caso in cui la difformità del prodotto totale o parziale sia riconducibile ad un mal uso o cause esterne alla responsabilità del produttore, Airzone si riserva la facoltà di procedere al relativo addebito della fattura precedentemente emessa, ed il servizio di assistenza amministrativa Airzone, informerà il cliente e metterà il prodotto a sua disposizione. Se richiesto, il prodotto sarà restituito a spese del cliente. Se entro tre giorni non si riceve alcuna risposta sulla destinazione del prodotto, questo verrà distrutto.

### Politica di protezione dei dati

Può consultare tutte le informazioni su come trattiamo i suoi dati accedendo alla nostra [Politica sulla privacy](#)

### Cookies

Un cookie è un file che viene scaricato sul computer dell'utente quando accede a determinate pagine web. I cookie consentono a un sito web, tra le altre cose, di memorizzare e recuperare informazioni sulle abitudini di navigazione di un utente o del suo computer e, a seconda delle informazioni che contengono e del modo in cui utilizza il suo computer, potrebbero essere utilizzati per riconoscere l'utente. È possibile consultare le informazioni sul tipo di cookie non necessari per la navigazione che utilizziamo, accedendo al nostro [Politica Cookies](#)

