
TERMINI DI GARANZIA

Le condizioni di garanzia della Elmo coprono prodotti che non siano più vecchi di **24 mesi** facendo riferimento alla data di fabbricazione stampata sulla targhetta (audit). Questo risulta valido anche per prodotti che sostituiscano quelli precedentemente danneggiati durante il loro periodo di garanzia.

(1) Per una chiara comprensione delle **condizioni di garanzia** ed un efficiente trattamento delle sostituzioni dei prodotti difettosi, Elmo definisce tre livelli di potenziali problemi di qualità/affidabilità.

(1.1) Livelli normali di resi/difettosi

(1.1.1) Tasso di Prodotti Restituiti dal Cliente CLRR (*Customer Line Rejects Rate*, cioè quei prodotti che il cliente giudica non corrispondenti alla specifica convenuta, controllandoli sulla sua linea di produzione): nel rispetto dell'obiettivo annuale fissato, CLRR non deve essere superiore all'uno per mille (**CLRR ≤ 1‰**).

(1.1.2) Tasso di Difettosità sul Campo di Responsabilità Elmo FFRE (*Field Failure Rate due to Elmo responsibility*, si riferisce a quei prodotti restituiti dal mercato al cliente e poi dal cliente ad Elmo): nel rispetto dell'obiettivo annuale fissato, FFRE non deve essere superiore al quattro per mille (**FFRE ≤ 4‰**).

(1.1.3) Tasso di Difettosità Totale di Responsabilità Elmo EFR (*Elmo Failure Rate*), $EFR = CLRR + FFRE$: nel rispetto dell'obiettivo annuale fissato, EFR non deve superare il cinque per mille (**EFR ≤ 5‰**).

Nota relative ai punti 1.1.1 and 1.1.2:

(A) I tassi introdotti sopra sono calcolati facendo riferimento alle quantità totali fornite durante l'anno precedente (qualora tali quantitativi fossero un riferimento ragionevole e abbastanza stabile, dopo l'avvio delle forniture).

(B) I tassi di cui sopra sono riferiti a quei prodotti, non più vecchi di **36 mesi**, resi ad Elmo senza spese per ispezione tecnica e che siano riconosciuti come non corrispondenti alla specifica o affetti da un difetto originario. Qualora fosse possibile, sarebbe consigliabile raccogliere presso il cliente i prodotti resi o difettosi relativi ad un certo periodo di tempo, in modo da renderli ad Elmo tutti insieme allo stesso tempo.

(C) I prodotti in sostituzione verranno forniti senza costi franco fabbrica. Il cliente non sarà autorizzato a richiedere ulteriori indennità di spesa, danni o altro.

(D) La garanzia della Elmo non include i seguenti casi in cui:

- i prodotti vengano smontati, modificati o localmente riparati presso il cliente o danneggiati da un uso improprio o da utilizzo/applicazione non corretta come inquinamento dell'ambiente di lavoro (particelle metalliche, agenti chimici, acqua, ecc.), protettori termici non usati o non propriamente utilizzati, sovratensioni o picchi di tensione, alimentazioni o collegamenti errati, urti meccanici.

(1.2) Alto livello di resi/quasti

L'evidenza che **EFR** calcolato progressivamente superi in un certo periodo di tempo il valore di 5‰ (**EFR > 5‰**), viene considerata come "avvertimento preventivo" o "early warning".

In tale caso rimane valido quanto indicato al punto **(1.1)**, ma si può concordare di eseguire un'ispezione congiunta sui prodotti resi ad Elmo, coinvolgendo anche i tecnici del cliente, per raggiungere la conclusione comune finale sulle cause dei tassi più alti e per decidere possibili azioni correttive.

(1.3) Guasti epidemici

Vengono considerati come guasti epidemici quelli che coinvolgono un'alta percentuale di motori affetti dallo stesso tipo di problema, che è riconosciuto come causato dallo stesso difetto originario. In tal caso, dopo un'adeguata investigazione tecnica/economica per avere un quadro chiaro della situazione, se il livello dei costi da sostenere lo giustifica, Elmo può coinvolgere la Compagnia Assicuratrice, presso la quale è assicurata, che copre per quanto riguarda l'affidabilità (massima copertura mondiale 2 milioni di euro).

In tal caso è chiaro che Elmo girerà al cliente, che è coinvolto nei casi di guasto endemici, quanto ragionevolmente ottenibile dalla compagnia assicuratrice.

Lo stesso cliente non sarà autorizzato, in ogni caso, a richiedere ad Elmo ogni ulteriore indennità che ecceda quanto sia possibile ottenere dalla compagnia assicuratrice.

(2) Operatività dei termini di garanzia

È chiaro che il cliente, dopo essere stato adeguatamente informato sulle attuali condizioni, le accetti completamente e tacitamente semplicemente con l'ordine a Elmo, senza necessità di una separata esplicita accettazione scritta.

(3) Foro competente

Le due parti si accordano nel fare riferimento, qualora necessario, al foro di Pavia (Italia).

ELMO SRL

Allegato: il grafico dei **Tassi Totali Annuali di Difettosità** (o **Annual Total Failure Rates**).

Tassi Totali Annuali di Difettosità dal 2002 al 2012

(Annual Total Failure Rates dal 2002 al 2012)

