

Garanzie e Servizi per l'Acquirente



Intesa totale Service

La
Vendita



Il
Nuovo



L' Usato
Sicuro



il
Noleggio



Le Soluzioni
Finanziarie



il
Post Vendita



1) **GARANZIE** **Service**

Ogni nuova macchina della **ADV** gode di un completo pacchetto di garanzie con totale copertura dei costi di ricambi e manodopera a testimonianza della qualità delle macchine **ADV**.

L'offerta è così articolata:

- **1 (uno) Anno o 2000 (duemila) Ore** primo (termine raggiunto) di Garanzia Contrattuale su tutte le macchine;
- **6 (sei) Mesi** su Ricambi e Accessori originali;
- **3 (tre) Mesi** sulla Riparazione;

In caso di necessità, è sufficiente rivolgersi presso un qualunque centro **ADV** per vedersi riconoscere tutti i termini delle suddette garanzie per la massima tranquillità del Cliente.

Nel caso in cui l'intervento di riparazione diagnosticato non risulti coperto da nessuna delle garanzie **ADV**, il Centro Service **ADV** è tenuto ad informare preventivamente la Direzione **ADV** e il cliente.

2) **PROGRAMMA di MANUTENZIONE** **Service**

Il programma di Manutenzione **ADV** consiste in un vero e proprio contratto, acquistabile presso ogni Centro assistenza **ADV**, il quale permette a chi utilizza la macchina di pianificare le spese di manutenzione della propria macchina risparmiando. L'offerta viene formulata in base ai contratti stipulati tra **ADV** e Cliente ed è così articolata:

- **Servizi di Manutenzione** - per assicurarvi la migliore affidabilità e produttiva delle vostre macchine. Abbiamo creato i contratti di Manutenzione una soluzione concreta per fare manutenzioni ordinarie e straordinarie corrette, per ottimizzare l'efficienza e l'affidabilità delle nostre macchine.
 - **Contratto di Manutenzione Preventiva**
 - **Contratto di Manutenzione Ordinaria**
 - **Contratto di Manutenzione Gruppo di Propulsione "Power Train"**
 - **Contratto di Manutenzione Full Service**
- **Servizi di Manutenzione Analisi Programmata Lubrificanti Preventiva** - per anticipare riparazioni impreviste, ridurre i fermi macchina e diminuire i costi d'esercizio.
- **Servizi di Ricondizionamento** - che con i ricambi originali vi offrono diverse possibilità di scelta in caso di riparazioni impegnative, permettendovi così risparmi di tempo e danaro.
- **Servizio Gruppi di Programma Scambio** - preparati in fabbrica e nelle nostre officine con garanzia.

I Centri Service **ADV** sono a disposizione del cliente per fornire ogni ulteriore dettaglio e informazione per meglio conoscere ed apprezzare i grandi vantaggi del Programma Manutenzione **ADV**.

3) **ACCETTAZIONE TRASPARENTE**

Il centro Service **ADV**, in occasione di ogni intervento di manutenzione/riparazione rilascia una nota di avvenuta accettazione della macchina contenente i seguenti dati:

- nominativo ed indirizzo del cliente;
- marca, modello, matricola;
- targa;
- ore;
- data e ora di consegna;

- data e ora di riconsegna;
- elenco degli interventi concordati;
- importo del preventivo con flessibilità +/- **10 (dieci) %**;
- firme del cliente e dell'accettatore;

4) ACCETTAZIONE / CONSEGNA con APPUNTAMENTO

Ogni Centro Service **ADV** è organizzato per poter fissare un appuntamento al cliente durante tutto l'arco della giornata lavorativa, in modo da limitare al massimo i tempi di attesa in accettazione o all'atto della riconsegna della macchina. In caso di appuntamento concordato e rispettato l'attesa massima in accettazione non supera i **5 (cinque)** minuti.

5) ACCETTAZIONE al **SABATO MATTINA**

Tutti i centri Service **ADV** garantiscono l'apertura al reparto accettazione per l'intera giornata dei giorni feriali e per almeno **la mattina del Sabato** con la disponibilità ad accettare o a riconsegnare la macchina al termine di un intervento.

6) PREZZO tutto COMPRESO sulle RIPARAZIONI

Il Centro Service **ADV** fornisce al cliente un preventivo scritto per qualunque tipo di intervento all'esterno e all'interno dell'officina.

Qualora il rilascio del preventivo sia impossibile al momento dell'accettazione, questo sarà comunque trasmesso al cliente con il mezzo più idoneo.

Il consuntivo di spesa può discostarsi al massimo del **10 (dieci) %**. Al cliente sarà preventivamente richiesta autorizzazione a procedere per eventuali lavori aggiuntivi non previsti con relativa comunicazione del nuovo importo dell'intervento.

7) SERVIZIO RAPIDO INVERTENTI D'OFFICINA

Tutti i Centri Service **ADV** assicurano in tempi rapidi, su prenotazione, l'esecuzione dei seguenti interventi di manutenzione della macchina: oil service; batteria; impianto luci; fluidi e lubrificanti.

Il menù del servizio rapido è esposto presso i locali dell'accettazione del Centro Service **ADV**.

8) SERVIZIO MOBILITA'

Ogni Centro Service **ADV** è in grado di assistere la piena mobilità del cliente, grazie alla disponibilità di macchine sostitutive **ADV** prenotabili insieme all'intervento di manutenzione/riparazione.

La macchina è ottenibile a noleggio a tariffe vantaggiose o in comodato.

9) SERVIZIO TUTELA PUNTUALITA' RICONSEGNA della MACCHINA

Il Centro Service **ADV** è tenuto a rispettare la data indicata per la riconsegna della macchina al cliente. Nel caso in cui intervengano imprevisti tali da ritardare la conclusione dei lavori, sarà cura del Centro Service **ADV** avvisare tempestivamente il cliente, indicando la nuova data di riconsegna.

Se la macchina non è disponibile entro **24 (ventiquattro)** Ore dalla data prefissata, viene messa a disposizione del cliente gratuitamente una macchina sostitutiva sino ad avvenuta riconsegna della macchina in riparazione.

10) FATTURA TRASPARENTE per gli INTERVENTI in OFFICINA

Ogni Centro Service **ADV**, all'atto della riconsegna della macchina fornisce al cliente la fattura inerente alle prestazioni eseguite, in cui sono riportati con la massima chiarezza le descrizioni di ciascun intervento, il dettaglio della manodopera e dei ricambi sostituiti ed i relativi importi parziali e totali.

Nel caso di interventi di manutenzione programmata (Contratto di Manutenzione Ordinaria, Contratto di Manutenzione Gruppo di Propulsione, Contratto di Manutenzione Full Service), al cliente è consegnata anche una apposita scheda con l'elenco completo di tutte le operazioni e dei controlli inclusi nel lavoro.

Il Centro Service **ADV** è lieto di fornire tutte le spiegazioni e le informazioni atte a garantire la massima trasparenza nel rapporto con il cliente.

11) VENTAGLIO MODALITA' PAGAMENTO

Ogni Centro Service **ADV** accetta tutte le più moderne forme di pagamento a fronte di qualsiasi presentazione di servizio e/o acquisto di ricambi e accessori originali **ADV**.

In aggiunta al normale pagamento in contanti sono accettate infatti tutte le più diffuse carte di credito, le tessere Bancomat/ POS, gli assegni bancari e pagamenti dilazionati tramite RB "Ricevuta Bancaria", garantendo così la massima flessibilità e comodità al cliente.

12) GARANZIA TUTELA RIPARAZIONE

Il Centro Service **ADV** garantisce per **3 (tre)** Mesi ogni intervento tecnico sulla macchina per tutti i componenti non soggetti a normale usura, con copertura dei costi inerenti la manodopera ed i ricambi.

Ad ulteriore tutela del cliente, nel caso si renda necessario un nuovo intervento di riparazione, entro **15 (quindici)** giorni dal precedente, si risolve il medesimo problema iniziale, il Centro Service **ADV** si attiva nei confronti del cliente con una speciale procedura che prevede: immediato intervento risolutivo anche senza prenotazione; rimborso di eventuale spese di traino/recupero causate da "panne" tecnico; messa a disposizione di una macchina sostitutiva gratuita per tutta la durata del fermo macchina in officina.