

CODICE DEONTOLOGICO CENTRO ASSISTENZA TECNICA AUTORIZZATO IMMERGAS

CHI E' IL CENTRO ASSISTENZA TECNICA AUTORIZZATO IMMERGAS

Il Centro Assistenza Tecnica (di seguito denominato CAT) Autorizzato Immergas è un'azienda di manutenzione caldaie in possesso dei requisiti tecnico e professionali (lettere C ed E Legge 46/90 sulla sicurezza degli impianti), che ha stipulato con Immergas (ditta certificata ai sensi delle procedure di qualità UNI EN ISO 9001) un Contratto di Appalto Assistenza.

COSA FA

Nell'esercizio della propria attività professionale, con il costante supporto di Immergas, il CAT fornisce servizio tecnico ai clienti Immergas. Tale servizio viene fornito nel rispetto delle leggi vigenti.

In particolare, il CAT è specificamente istruito al rispetto della legislazione vigente in materia di: privacy, amministrazione, fisco, normativa e tecnico - impiantistica.

Il CAT sottoscrive una polizza assicurativa a copertura di eventuali danni a cose o persone provocati nello svolgimento della propria attività lavorativa, o derivanti da sinistri ad essa riconducibili.

RAPPORTI CON LA CASA COSTRUTTRICE

Il CAT viene specificatamente selezionato da Immergas sulla base di canoni quali: esperienza e serietà professionale, struttura organizzativa, dinamismo, disponibilità a seguire i dettami aziendali, indice di gradimento evidenziato dal mercato.

Il CAT Autorizzato Immergas:

- Frequenta un corso di formazione iniziale (5gg).
- Viene periodicamente aggiornato sulle principali novità Immergas.
- Fruisce di un continuo supporto tecnico da parte di Immergas (telefonico ed, all'occorrenza, interventi presso utenti).
- E' protagonista di continui interscambi con l'Azienda di informazioni tecniche, organizzative, normative ed impiantistiche.
- Il suo recapito è reperibile sul sito Internet www.immergas.com ed al Numero telefonico verde Immergas 800.306.306, che fornisce nominativi e numeri telefonici dei CAT di riferimento.

Va altresì rimarcato il contributo fornito alla formazione del CAT dai costanti incontri/confronti tra Centri Assistenza Autorizzati, promossi da Immergas nell'ottica del miglioramento continuo dello standard qualitativo da essi erogato al mercato.



RAPPORTO CON GLI ALTRI OPERATORI PROFESSIONALI DEL SETTORE

Il CAT offre completa collaborazione e comportamento improntato alla correttezza a tutti gli operatori del settore (installatori, rivenditori, progettisti, CAT colleghi) ai quali è sempre disponibile a fornire supporto, indicazioni e suggerimenti di carattere tecnico, impiantistico e normativo. Il CAT assume l'impegno di astenersi dall'installare apparecchi a gas e dal tenere comportamenti suscettibili di arrecare danno o disturbo alla filiera di vendita Immergas.

SERVIZI FORNITI AL CLIENTE DAL CAT AUTORIZZATO IMMERGAS

Il CAT Autorizzato Immergas nell'esercizio della propria attività, offre alla clientela i seguenti servizi:

- Avvio garanzia convenzionale Immergas (2 anni dalla data della verifica iniziale dell'apparecchio) gratuita.
- Analisi di combustione gratuita all'atto della verifica iniziale.
- Iniziativa "Sette giorni su sette" (reperibilità, da ottobre a febbraio anche il sabato e la domenica mattina, con pagamento da parte del cliente di un supplemento sulla tariffa ordinaria). Per conoscere gli orari di operatività, è necessario rivolgersi al proprio CAT di riferimento.
- Trentasei ore (con esclusione della domenica e delle festività) come tempo massimo per intervento in caso di urgenza (caldaia ferma o acqua fredda).
- Utilizza ricambi originali, forniti direttamente dal costruttore con le necessarie indicazioni installative/funzionali. Immergas e la propria rete CAT assicurano la disponibilità di componenti originali dei prodotti fino a dieci anni dall'uscita di produzione.
- Propone alla clientela formule di abbonamento, relative alla programmazione della manutenzione ordinaria e contenenti condizioni particolarmente vantaggiose per il cliente.
- Su richiesta del cliente realizza preventivi per riparazioni e manutenzioni, la cui redazione avviene dopo un primo esame della caldaia. Ciò richiede al CAT l'uscita presso l'abitazione del cliente ed un successivo intervento sull'apparecchio. Tali attività prevedono il pagamento da parte del cliente di un importo adeguato al tempo impiegato dal Tecnico.

CONSEGUIMENTO DI SICUREZZA, RISPARMIO ENERGETICO ED EFFICIENZA DEI PRODOTTI

La manutenzione ordinaria è una attività periodica (prevista dalla vigente legislazione) eseguita dai Centri Assistenza, al fine di preservare nel tempo le caratteristiche di sicurezza, di efficienza energetica e funzionalità degli



apparecchi. Tale operazione è alla base del contenimento dei consumi e consente pertanto un sicuro risparmio economico.

Un CAT autorizzato Immergas garantisce l'esecuzione della manutenzione ordinaria attraverso l'effettuazione delle seguenti (indispensabili) attività:

▪ **Operazioni da eseguire sull'Impianto:**

- ✓ esame della documentazione relativa a ll'impianto termico a gas, prevista dalla legislazione vigente in materia di sicurezza e risparmio energetico
- ✓ esame visivo delle componenti principali dell'impianto gas, in riferimento ai requisiti richiesti dalla normativa in materia di sicurezza (apertura di ventilazione / aerazione e relativo corretto dimensionamento, esame visivo dei canali e dei condotti fumi verificandone il corretto tiraggio e l'assenza di rigurgiti dei prodotti della combustione)
- ✓ verifica assenza fughe di gas
- ✓ verifica dell'idoneità del locale nel quale sono installati gli apparecchi.

▪ **Operazioni da eseguire sulla Caldaia a gas:**

- ✓ pulizia dello scambiatore primario lato fumi
- ✓ pulizia del circuito di aspirazione dell'aria comburente
- ✓ pulizia del bruciatore principale e dei suoi eventuali accessori
- ✓ verifica visiva dell'integrità del circuito fumi "a vista" della caldaia
- ✓ controllo della regolarità dell'accensione e del funzionamento
- ✓ verifica del regolare funzionamento dei principali dispositivi di comando e regolazione
- ✓ verifica dell'integrità dei dispositivi di protezione e sicurezza
- ✓ verifica dell'integrità degli organi soggetti a sollecitazioni termiche
- ✓ verifica visiva dell'assenza di perdite di acqua e ossidazione dai/suoi raccordi
- ✓ controllo visivo della funzionalità dello scarico della valvola sicurezza acqua
- ✓ negli impianti a vaso di espansione chiuso: verifica del mantenimento della pressione di precarica richiesta
- ✓ verifica di combustione attenendosi ai dettami tecnici richiesti dalla normativa e dalla legislazione vigente
- ✓ Verifica del buono stato delle coibentazioni.

Il CAT Autorizzato Immergas nello svolgimento delle suddette attività inerenti la manutenzione ordinaria, opera rispettando la legge e le specifiche normative, che indicano i principi della buona tecnica e dell'esecuzione degli interventi a regola d'arte, nonché seguendo le indicazioni del costruttore dell'apparecchio, riportate sul relativo libretto istruzioni.

La manutenzione ordinaria, effettuata seguendo le attività ed i canoni sopra indicati, prevede un tempo indicativo di circa 1 ora di lavoro.



TARIFFE

Le tariffe proposte dai CAT Autorizzati Immergas per manutenzioni ordinarie, manodopera oraria ed il diritto fisso di chiamata sono allineate a quanto indicato dai tabellari proposti dalle associazioni di categoria e/o dalle camere di commercio.

Il CAT è dotato di un listino prezzi interventi, che con segna ad Immergas, tenendola informata di ogni aggiornamento. Immergas verifica costantemente la rispondenza di tale listino rispetto all'area di riferimento, in base ai parametri (tenore di vita, andamento dei prezzi) indicati da ogni specifico mercato.

Per ciò che concerne i ricambi originali, esiste un Listino Componenti Immergas i cui importi sono sempre verificabili contattando il numero telefonico verde Immergas 800.306.306 (operatori attivi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, orari d'ufficio 08.00 – 12.00 e 14.00 – 18.00).

