PROCEDURA INTERNAZIONALE DI GARANZIA

Numero Protocollo: AT/P/175/2026

Revisione: 06

Data: 12/11/2026

---

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le condizioni di garanzia internazionale AUTOCLIMA e le modalità con cui i Centri di Assistenza Autorizzati richiedono, documentano ed eseguono gli interventi in garanzia sugli impianti di climatizzazione e refrigerazione "Autoclima" e "Denver".

Si applica all'Assistenza Tecnica AUTOCLIMA, alla rete dei Punti di Servizio Autorizzati e ai Clienti, in Italia e all'estero. Rientra nei processi di comunicazione con il cliente, attività post-consegna e gestione dei prodotti non conformi del Sistema di Gestione Integrato (ISO 9001 § 8.2, 8.5.5, 8.7, 10.2). I materiali resi e non riconosciuti in garanzia, se rottamati, sono gestiti come rifiuti secondo le istruzioni ambientali aziendali (ISO 14001 § 8.1).

Contatti Assistenza Tecnica: AUTOCLIMA S.p.A. a socio unico, Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15, 10020 Cambiano (TO) – Italia – Tel. +39 011 9443.288 / +39 011 9443.204 – customercare@autoclima.com – www.autoclima.com

---

2. CONDIZIONI GENERALI

Le condizioni di Garanzia sono riportate su ognuno dei "Certificati di Garanzia" e contemplano in sintesi quanto segue.

2.1 Durata

Il periodo di garanzia è di **24 mesi** a decorrere dalla data di installazione sul veicolo, comprovata dal Certificato di Garanzia debitamente compilato in ogni sua parte, e comunque per un periodo massimo di **27 mesi** a decorrere dalla data di consegna da parte di Autoclima S.p.A., con un limite di 100.000 km percorsi (o 1.600 h di funzionamento).

Nel caso in cui il Cliente sia un privato consumatore, il periodo di garanzia avrà una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di installazione sul veicolo, e comunque per un periodo massimo di 27 mesi a decorrere dalla data di consegna da parte di Autoclima S.p.A.

La mancata o incompleta compilazione del Certificato di Garanzia farà automaticamente decadere la Garanzia stessa.

2.2 Modalità di applicazione

a) L'intervento in garanzia sugli impianti di climatizzazione / refrigerazione "Autoclima" e "Denver" deve essere operato **ESCLUSIVAMENTE** da Autoclima S.p.A. oppure da un qualsiasi centro presente nel libretto "Punti di Servizio Autorizzati".

b) Detto intervento viene risolto con la sostituzione e/o riparazione del componente difettoso, ad esclusiva discrezione di Autoclima S.p.A. e comunque alle condizioni riportate sul Certificato di Garanzia.

c) L'intervento in garanzia non modifica l'inizio e la durata del periodo di garanzia originario.

NOTA: le riparazioni dovranno essere effettuate se il costo dell'intervento complessivo, dato da prezzo del ricambio più manodopera, non supera il prezzo netto del sottogruppo complessivo. Qualora il costo sia eccedente si procederà alla sostituzione del sottogruppo completo.

2.3 Esclusioni dalla garanzia

a) Rimborsi di qualsiasi tipo per eventuali spese di recupero del veicolo immobilizzato o di noleggio di un veicolo sostitutivo.

b) Rimborsi di qualsiasi tipo inerenti ad interventi effettuati da personale non appartenente alla rete dei "Punti di Servizio Autorizzati".

c) Spese di trasferta per il personale addetto all'intervento di riparazione.

d) Responsabilità di qualsiasi tipo per richieste di riconoscimento danni a persone, cose e animali, trasportati o non, attribuibili direttamente od indirettamente a difetti di materiale e/o fabbricazione (compresa la responsabilità oggettiva e la negligenza) verificatisi in seguito all'installazione o all'uso del climatizzatore / refrigeratore.

e) Nel caso in cui un impianto non sia realizzato interamente con componenti Autoclima, non vengono riconosciute richieste di rimborso di qualsiasi natura per danni/guasti sulle parti non fornite da Autoclima.

2.4 Riconoscimento del diritto di garanzia

Per utilizzare il servizio di Garanzia Autoclima, l'utente del veicolo su cui è emersa la difettosità dell'impianto di climatizzazione / refrigerazione deve recarsi presso un "Punto di Servizio Autorizzato AUTOCLIMA" e documentare il diritto alla garanzia esibendo il certificato in suo possesso. In assenza di tale certificato la garanzia non viene riconosciuta.

Il diritto alla garanzia decade quando il documento "Richiesta di Garanzia" è compilato in modo incompleto o errato oppure se viene trasmesso ad Autoclima S.p.A. oltre il termine ultimo di 15 giorni dalla data di esecuzione dell'intervento.

NOTA: l'Installatore/Venditore è tenuto a consegnare al Cliente il libretto dei "Punti di Servizio Autorizzati Autoclima".

2.5 Validità del diritto alla garanzia

La garanzia viene riconosciuta esclusivamente quando sussiste un difetto di materiale e/o di costruzione accertato da Autoclima S.p.A. oppure da un suo "Centro di Assistenza Autorizzato", a condizione che:

a) l'Utente finale comprovi il diritto all'intervento in garanzia presentando tutta la documentazione debitamente compilata;

b) l'impianto di climatizzazione / refrigerazione non sia stato alterato. L'arrivo in Autoclima di particolari manomessi o incompleti fa decadere il diritto alla Garanzia;

c) il difetto non sia dovuto a:

- uso improprio;
- mancanza di manutenzione appropriata;
- utilizzo diverso da quello previsto dal manuale di montaggio Autoclima;
- cause dovute ad un funzionamento non corretto di componenti non riguardanti l'impianto;
- inappropriato immagazzinaggio.

NOTA: i componenti soggetti ad usura durante il normale esercizio non vengono sostituiti in garanzia (ad esempio le cinghie di trascinamento, i filtri, i cuscinetti, ecc.).

2.6 Modalità di applicazione della garanzia

a) Sono riconosciute le seguenti prestazioni:

- la sostituzione dei particolari inutilizzabili o inefficienti per accertato difetto del materiale;
- la manodopera per la sostituzione o la riparazione dei suddetti particolari secondo le tempistiche riportate sul Tempario Autoclima TP-03-15 (Allegato 4).

b) Restano **A CARICO DELL'UTENTE:**

- la sostituzione di materiali vari di consumo;
- cariche di refrigerante;
- operazioni di manutenzione;
- interventi conseguenti ad usura, ad incidenti ed a condizioni non rispondenti alle indicazioni di Autoclima S.p.A.;
- tutto quanto non espressamente riportato al paragrafo 2.5.

2.7 Garanzia sulle parti di ricambio

- **NON** viene riconosciuta la Garanzia sui compressori venduti singolarmente;
- **NON** viene riconosciuta la Garanzia sui componenti elettromeccanici ed elettronici venduti singolarmente quali: elettroventole, termostati, pressostati, centraline elettroniche di controllo, ecc.;
- per i componenti quali Evaporatore, Condensatore, Compressore, sistema di Staffaggio Compressore e Set di montaggio motore, viene riconosciuta la garanzia **ESCLUSIVAMENTE**

quando questi sono collocati in un impianto codificato da Autoclima S.p.A., oppure quando sono inseriti in un impianto realizzato dal Cliente preventivamente autorizzato dal Servizio Tecnico Autoclima S.p.A.

NOTA: indipendentemente dalla tipologia e dall'allestimento del veicolo, i tempi riconosciuti per l'effettuazione di riparazioni e/o sostituzioni di particolari difettosi sono quelli riportati nel Tempario Autoclima TP-03-15 (Allegato 4).

---

3. DOCUMENTAZIONE DELLA STRUTTURA DI GARANZIA

La modulistica relativa alla procedura di Garanzia è composta da:

a) Certificato di Garanzia (rif. Allegato 3.1), inserito all'interno di ogni impianto insieme al manuale di istruzione. Il modulo è suddiviso in tre parti: la prima va restituita ad Autoclima S.p.A., la seconda deve essere trattenuta dal Venditore e la terza deve essere consegnata al Cliente. Tutte e tre le parti devono essere debitamente compilate e firmate sia dal Venditore sia dal Cliente.

b) Etichette riportanti il codice a barre di ogni prodotto, inserite all'interno dell'aletta di ogni singolo collo. Le etichette devono essere applicate dall'installatore sul Certificato di Garanzia, negli appositi spazi, come da istruzioni dettagliate presenti sul Certificato stesso.

c) Scheda di Intervento (Allegato 2; se ne possono fare copie o scaricarla da www.autoclima.com). È il documento che attesta le operazioni eseguite in Garanzia dal "Centro di Assistenza Autorizzato" su impianti aventi componenti difettosi, nei termini stabiliti dalle norme di Garanzia Autoclima. La Scheda di Intervento consente di:

- dare corso alla pratica di rimborso da parte di Autoclima S.p.A. al Centro di Assistenza per le operazioni eseguite (materiale e manodopera impiegati), quando Autoclima S.p.A. riconosce la correttezza dell'intervento e della compilazione del modulo;
- conoscere il comportamento degli impianti di condizionamento / refrigerazione Autoclima o Denver attraverso i ritorni delle Schede di Intervento.

Data la particolare importanza del modulo, di seguito si riporta una traccia sintetica per la compilazione:

Sezione della Scheda di Intervento	Come compilare
Intervento in garanzia / fuori garanzia	Indicare se si tratta di un intervento in garanzia o fuori garanzia
Timbro punto di assistenza	Il Centro di Assistenza applica il timbro con ragione sociale, indirizzo, ecc. (chiaro e leggibile)
Data esecuzione intervento	Indicare la data in cui è stato eseguito l'intervento
Utente finale	Riportare i dati anagrafici del Cliente / Utente che richiede l'intervento
Impianto di condizionamento / refrigerazione	Riportare i dati dell'impianto oggetto dell'intervento; numero e data del Certificato di Garanzia come da Allegato 3.1 (Sezione B)
Veicolo	Riportare i dati del veicolo sul quale è montato l'impianto

Sezione della Scheda di Intervento	Come compilare
Note su difetto rilevato	Indicare il difetto / i difetti riscontrati; ove necessario aggiungere note in modo esteso e leggibile
Materiale impiegato – Codice difetto	Indicare il codice (statistico) del difetto riscontrato, con riferimento alla tabella in Allegato 3.2
Materiale impiegato – Denominazione	Indicare la denominazione dei pezzi impiegati nell'intervento
Materiale impiegato – Codice particolare	Indicare il codice Autoclima dei pezzi impiegati
Materiale impiegato – Quantità	Indicare la quantità di pezzi impiegati
Materiale impiegato – Note	Spazio per eventuali note
Materiale impiegato – Tempo	Indicare il tempo di esecuzione dell'intervento secondo il Tempario Autoclima TP-03-15 (Allegato 4)

NOTA: la rimanente parte del modulo è riservata ad AUTOCLIMA S.p.A.

d) Scheda statistica codici difetto (rif. Allegato 3.2).

e) Tempario TP-03-15. Il tempario raccoglie, suddivisi per tipologia di veicolo e di impianto di climatizzazione / refrigerazione, i tempi normalizzati da Autoclima S.p.A. per la sostituzione dei componenti difettosi. Il relativo importo di manodopera deve essere calcolato sulla base oraria vigente.

---

4. PROCEDURA OPERATIVA PER INTERVENTI IN GARANZIA

a) Compilare correttamente in tutte le sue parti la Richiesta di Garanzia e inviarla ad Autoclima S.p.A. all'indirizzo di posta elettronica **customercare@autoclima.com**. Allegare anche le copie dei documenti (bolle o fatture) comprovanti l'acquisto, da Autoclima S.p.A. o dalla sua rete commerciale, del materiale sostituito durante l'intervento.

b) Attendere l'autorizzazione al reso da parte dell'Assistenza Tecnica Autoclima S.p.A. **In caso di mancata autorizzazione, il materiale verrà respinto.**

c) Tutti i materiali sostituiti in Garanzia dovranno essere inviati con bolla accompagnatoria a: **AUTOCLIMA S.p.A. a socio unico – Assistenza Tecnica – Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 – 10020 Cambiano (TO) – Italia**, indicando chiaramente il tipo di anomalia riscontrata. All'interno di ogni collo è obbligatorio inserire una copia della Richiesta di Garanzia compilata.

- I corrieri che trasporteranno il materiale dovranno essere **ESCLUSIVAMENTE** quelli indicati sul documento di autorizzazione alla spedizione del reso, Mod. 119 – Autorizzazione al reso (rif. Allegato 3.3).
- Il reso dei particolari deve essere richiesto ad Autoclima S.p.A. attraverso il modulo AT/M/174/2026 – Modulo di richiesta autorizzazione al reso (rif. Allegato 3.4).
- L'emissione della fattura relativa al rimborso dovrà essere effettuata dal servizio autorizzato solamente dopo aver ricevuto da Autoclima S.p.A. il benestare scritto, riportante la somma dovuta per l'intervento.

- Nel caso in cui la garanzia non venga accettata, Autoclima S.p.A. comunica al Cliente che la merce rifiutata rimarrà a sua disposizione presso il magazzino per 15 giorni, dopodiché si procederà con la rottamazione. Qualora il Cliente ne desideri la restituzione, dovrà comunicarlo per iscritto entro il termine di 15 giorni; Autoclima provvederà alla restituzione del materiale in porto assegnato.

---

6. REVISIONI E MODIFICHE PROCEDURE

Versione	**Data**	**Autore**	**Modifica**
REV. 00	01/02/2005	—	Prima emissione
REV. 01	10/07/2008	—	Aggiornamento documentazione
REV. 02	14/11/2014	—	Aggiornamento documentazione
REV. 03	20/03/2015	—	Terza revisione – Centri di Assistenza – PRELIMINARY
REV. 04	01/07/2019	—	Quarta revisione – Modifiche su periodo di garanzia
REV. 05	01/10/2020	—	Quinta revisione – Modifiche su condizioni di garanzia.
REV. 06	12/11/2026	Alberto Gianotti	ricodifica da PG-01-05 ad AT/P/175/2026 e adeguamento al template SGI

7. APPROVAZIONI

Ruolo	***Nome***	***Data***	***Firma***
Quality Manager/RSGI	Andrea Purista	12/11/2026	
Responsabile Assistenza Tecnica	Alberto Gianotti	12/11/2026	
General Manager	Davide Sibona	12/11/2026	