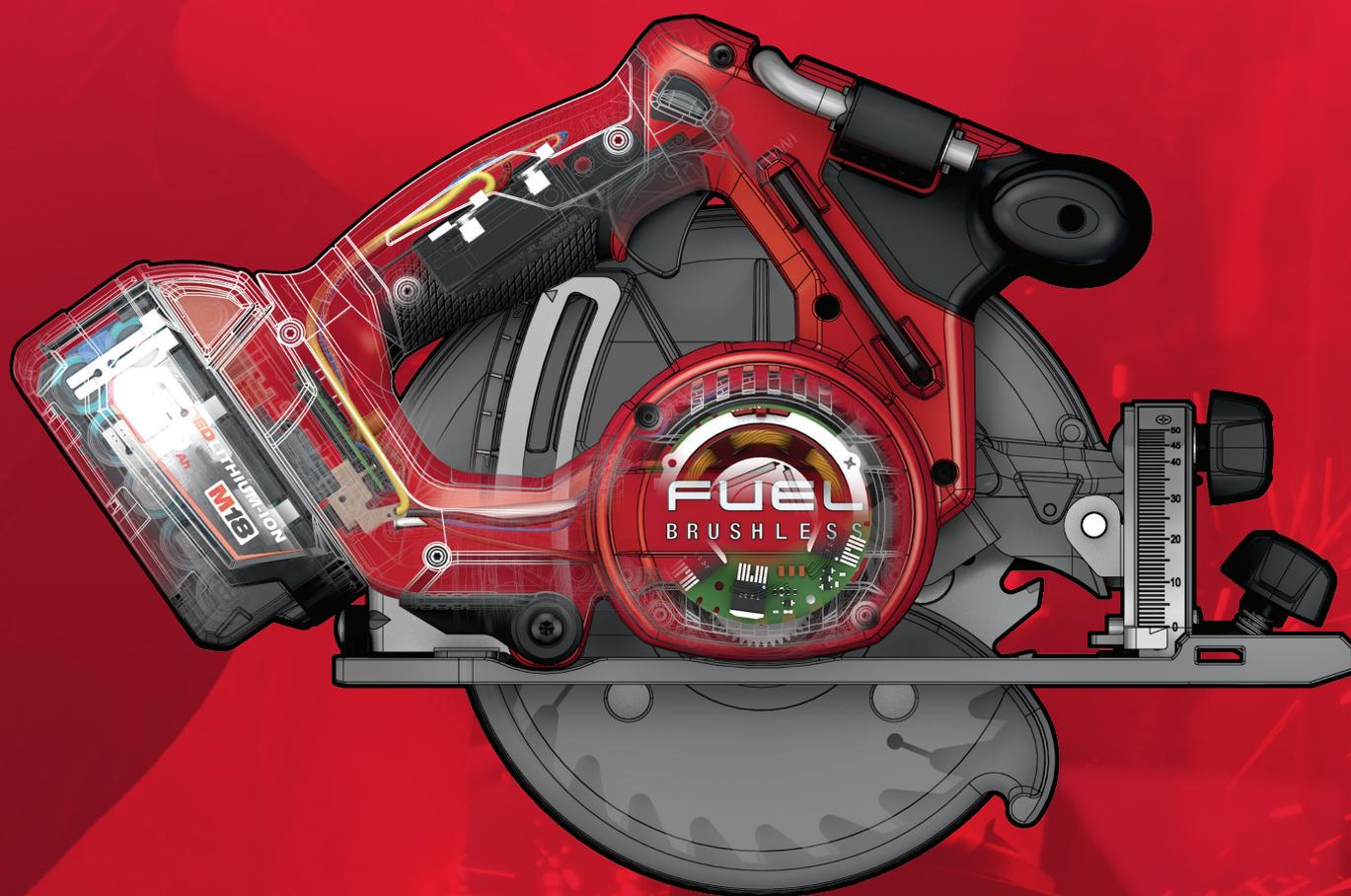


**Milwaukee**<sup>®</sup>

Nothing but **HEAVY DUTY**.<sup>™</sup>



**Milwaukee**<sup>®</sup>

**SERVICE**

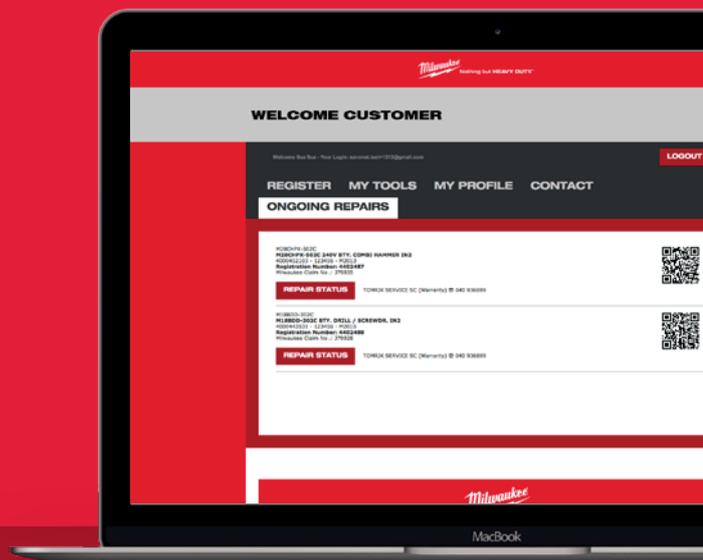
**LINEE GUIDA PER LA GARANZIA**

# E-SERVICE

Milwaukee E-Service ti permette di ricevere aggiornamenti in tempo reale sullo stato della riparazione, dal momento in cui spedisce il prodotto ad un Centro Assistenza Milwaukee, fino al momento della riconsegna. Questo servizio di ritiro può essere attivato e monitorato sul portale web E-Service.

## VANTAGGI DI E-SERVICE

- Richiesta di ritiro per riparazione facile
- Scelta del punto di ritiro e riconsegna
- Tracciamento chiaro e completo
- Preventivi per riparazioni fuori garanzia consultabili on line
- Caricamento del documento di acquisto per una gestione sicura e senza carta



## PROCESSO DI RIPARAZIONE SEMPLICE

### 1° PASSAGGIO

Visita il nostro sito per registrare il tuo utensile (o recuperarne uno già registrato) e clicca su "Riparazione". Conferma se il tuo utensile è in garanzia o no.



### 2° PASSAGGIO

Scegli una delle seguenti opzioni per il ritiro e la riconsegna dell'utensile da riparare:

- A)** Consegna e ritiro a casa
- B)** Consegna e ritiro in un altro luogo da te scelto
- C)** Consegna e ritiro presso un TNT point



### 3° PASSAGGIO

Aggiungi la descrizione del problema dell'utensile e scegli se vuoi ricevere un messaggio di tracciamento via E-mail o SMS.



### 4° PASSAGGIO

Conferma la tua richiesta di riparazione. Hai la possibilità di visualizzare il riepilogo della tua richiesta di riparazione, avendo l'opzione di modificarla, se lo desideri. Quando sei soddisfatto, clicca su stampa etichetta e applicala al tuo pacco.



### 5° PASSAGGIO

Il tuo utensile viene ritirato da un corriere partner di Milwaukee e portato in un centro di riparazione selezionato. Puoi seguire lo stato della riparazione online (anche via sms o e-mail, se selezionato) attraverso questi stati:

- Ritiro da parte del corriere
- Arrivo al centro riparazione
- Elettrotensile riparato
- Presa in carico del corriere per la consegna
- Consegna

### 5° PASSAGGIO

Se il tuo strumento è fuori garanzia, hai la possibilità di selezionare il costo massimo di riparazione. Il costo della riparazione sarà verificato dal Centro Assistenza e se il costo della riparazione rientra nel tuo budget, ripareremo il prodotto senza emettere il preventivo. Senza perdite di tempo o ulteriori contatti.

Se il costo della riparazione del tuo strumento non rientra nel budget da te indicato o se non hai selezionato questa opzione, il Centro Assistenza ti invierà un preventivo. Potrai scegliere se accettarlo, rifiutarlo con riconsegna a tuo carico o smaltirlo.

## ACCESSO A MILWAUKEE E-SERVICE

Milwaukee E-Service è disponibile per tutti gli utilizzatori che hanno prodotti sia in garanzia che fuori garanzia. Tramite questo strumento avrete accesso al servizio di riparazione professionale Milwaukee. Registra il tuo prodotto e segui il processo passo per passo, è facile!

VISITA [MILWAUKEE.EU/ESERVICE](http://MILWAUKEE.EU/ESERVICE) per avere maggiori informazioni

## ELENCO DI CONTROLLO DELLA GARANZIA

Affinché uno strumento possa essere riparato in garanzia, l'elenco di controllo deve corrispondere a tutte le celle evidenziate in verde!

Lo strumento rientra nel periodo di garanzia?	SI	NO
Lo strumento ha il marchio CE?	SI	NO
Il danno è stato causato da un difetto o dalla lavorazione?	SI	NO
Lo strumento mostra eccessiva usura o abuso?	SI	NO
Lo strumento mostra danni causati da una forza esterna? (liquidi, forte impatto)	SI	NO



Esempio del marchio CE



Esempio di eccessiva usura



Esempio di una forza esterna (forte impatto)

## LISTA DI CONTROLLO DEL PACCHETTO

Prima di inviare lo strumento per la manutenzione:

- La fattura o la copia della fattura è stata allegata al pacchetto dello strumento?
- Se lo strumento è stato acquistato più di un anno fa, il certificato di estensione della garanzia è incluso nella confezione?
- C'è una descrizione del guasto?
- Stai inviando lo strumento con tutti gli allegati richiesti? (ad es. maniglia, protezione)
- L'ordine di servizio TTI è stato completato con la descrizione, il numero di serie e il codice di produzione dello strumento? (Modulo di assistenza MILWAUKEE® - vedi pagina precedente)



# PROCESSO DI RIPARAZIONE

Questo opuscolo funge da guida di riferimento per l'uso dei nostri clienti / partner commerciali e dei nostri centri di assistenza per aiutare a distinguere tra parti usurate, parti usate in modo improprio e parti difettose ai fini della riparazione in garanzia. Inoltre, fornisce una panoramica del servizio post-vendita di Milwaukee Tool.

I casi di garanzia sono solo linee guida e non identificano tutti i tipi di guasti.

La decisione di autorizzare una riparazione in garanzia è dell'centro autorizzato per l'assistenza.

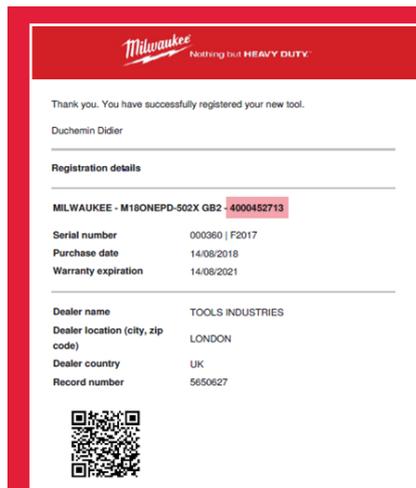


## CONDIZIONI DI GARANZIA

### REGISTRAZIONE GARANZIA / ESTENSIONE GARANZIA

E' richiesto che il cliente registri lo strumento entro 30 dopo la data di acquisto, per ottenere l'estensione fino a 3 anni della garanzia. E' richiesta la data, per garantire la corretta registrazione dello strumento quando è stato acquistato originariamente. Con la registrazione, viene fornito un certificato (come mostrato di seguito), che deve corrispondere al numero di serie sulla targhetta dei dati.

**Per tutti i reclami in garanzia, è necessario identificare il tipo di strumento, il numero di serie e il codice data.**



I codici di produzione si trovano sull'etichetta di classificazione all'esterno dell'unità. Il codice di produzione sullo strumento (mostrato sopra) deve corrispondere al certificato di garanzia (mostrato a sinistra).

### CONDIZIONI DI GARANZIA:

La garanzia copre tutti i difetti di produzione durante il periodo di garanzia, causati da difetti di fabbricazione o al momento della vendita. La garanzia è limitata a riparare e/o sostituire e non include nessun altro obbligo, non limitati a danni incidentali o consequenziali. La garanzia non è valida se il prodotto è stato utilizzato in modo improprio, utilizzato in contrario al manuale d'istruzioni o è stato collegato in modo errato ad un caricatore.

#### Questa garanzia non è applicabile su:

- Eventuali danni al prodotto causati da manutenzione impropria o inadeguata
- Qualsiasi prodotto che è stato alterato o modificato
- Qualsiasi prodotto in cui i marchi di identificazione originale (marchio, numero di serie) siano stati cancellati, alterati o rimossi
- Eventuali danni causati dalla mancata osservanza del manuale di istruzioni
- Qualsiasi prodotto che non riporta il marchio di approvazione CE sulla targhetta
- Qualsiasi prodotto che è stato tentato di essere riparato da una stazione di servizio non autorizzata o senza preventiva autorizzazione da parte di Techtronic Industries
- Qualsiasi prodotto collegato a un alimentatore improprio (amplificatori, tensione, frequenza)
- Eventuali danni causati da influenze esterne (acqua, sostanze chimiche, fisiche, urti) o sostanze estranee
- Normali pezzi di ricambio usurati
- Uso inappropriato, sovraccarico dell'utensile
- Utilizzo di accessori o parti non approvati
- Accessori forniti con lo strumento o acquistati separatamente. Compresi ma non limitati a: *punte da cacciavite, punte da trapano, dischi abrasivi, carta vetrata, lame e guida laterale, lame, catene per seghe, linee di taglio.*
- Componenti (parti e accessori) soggetti a naturale e normale usura, inclusi ma non limitati a: *kit di assistenza e manutenzione, spazzole di carbone, cuscinetti, mandrino, attacco o ricezione per trapano SDS, cavo di alimentazione, impugnatura ausiliaria, valigetta di trasporto, piastra di levigatura, sacchetto per la polvere, tubo di scarico della polvere, perni e molle per chiave a percussione, cinghie di trasmissione, rondelle di feltro, perni di aggancio, sacchetto per vuoto, tubi flessibili, raccordi per connettori, ruote, adattatori fix-tech, pomelli di collisione, cinghie di trasmissione, frizioni, lame di decespugliatori, tagliasiepi o tagliaerba, imbracature, acceleratore per cavi, denti, rondelle di feltro, spinotti, ventole, tubi e ugelli del soffiatore e del vuoto, sacchetti e cinghie di vuoto del soffiatore, barre di guida, catene, tubi, raccordi, ugelli di spruzzo, ruote, bacchette di spruzzo, bobine interne, bobine esterne, linee di taglio, lame per pacciamatura sotto vuoto, ecc.*



## LINEE GUIDA

### MATERIALI DIFETTOSI O DIFETTI DI LAVORAZIONE

Milwaukee Tool applica standard di alta qualità ai propri fornitori e operazioni di produzione e il 100% di tutti i prodotti viene testato prima di lasciare la fabbrica, tuttavia ci sono rare occasioni in cui si verifica un difetto del prodotto.

Dove è possibile verificare con certezza che il difetto sia stato causato:

1. Assemblaggio non corretto oppure,
2. Uno o più componenti non sono stati fabbricati secondo i limiti delle specifiche di progetto.

**La garanzia di Milwaukee Tool prevede la riparazione di tale difetto sul prodotto gratuitamente per l'utente.**

### USURA

La garanzia di Milwaukee Tool non copre i componenti soggetti ad "eccessiva usura" o soggetti a usura naturale, causati dall'uso in conformità con le istruzioni per l'uso. Il termine "usura" si riferisce al numero di ore in cui un prodotto viene utilizzato e all'ambiente in cui viene utilizzato. Questo sarà determinato dal Centro di assistenza.

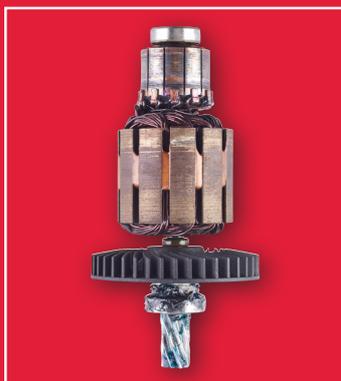
Le seguenti parti sono soggette ad usura e pertanto non sono coperte se il prodotto ha avuto un uso eccessivo in relazione all'applicazione e all'ambiente per il quale è stato progettato:

*commutatori di armatura, cuscinetti, interruttori, pezzi di battuta e arieti, frizioni e parti che interagiscono in generale.*

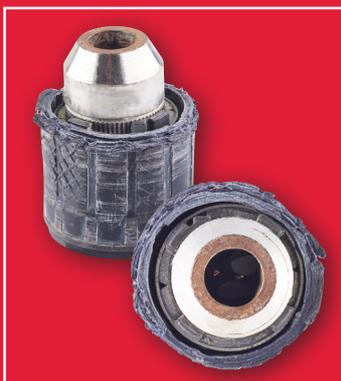
Inoltre, con le seguenti parti / componenti, è prevista l'usura dovuta alla natura delle prestazioni del componente, quando il prodotto viene utilizzato per l'applicazione e nell'ambiente per il quale è stato progettato:

*mandrini, motore, spazzole, set di cavi.*

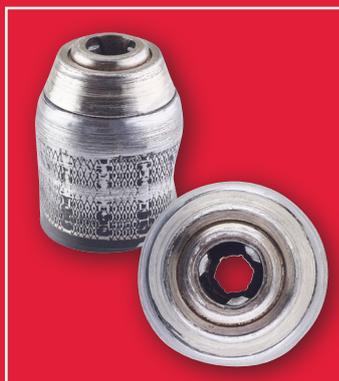
**I casi di usura devono essere determinati dall'agente dell'assistenza.**



Motore bruciato a causa di sovraccarico



Rotto a causa di un forte impatto



Mandrino rotto a causa di uso improprio



Elettronica arrugginita



# LINEE GUIDA

## PACCHETTI BATTERIA - CURA GENERALE

Nel caso in cui sia chiaro che queste linee guida non sono state seguite, qualsiasi danno risultante alla batteria o basse prestazioni, non è coperto dalla garanzia.

### Batterie:

Per garantire la massima durata di un pacco batteria, ci sono alcune ottime pratiche che dovrebbero essere seguite come guida generale. Verificare che l'utente abbia aderito alle seguenti linee guida:

1. La batteria funzionerà meglio se caricata a temperatura ambiente. Non dovrebbe essere caricata a temperature inferiori a  $-10^{\circ}\text{C}$  o superiori a  $66^{\circ}\text{C}$ . In queste condizioni, la batteria non si carica completamente e può essere danneggiata in modo permanente. Se la batteria è calda, l'utente deve lasciarla fuori dal caricatore per almeno 2 ore fino a quando la batteria è a temperatura ambiente. L'utente non dovrebbe cercare di scaricare la batteria oltre il punto in cui lo strumento non funziona più con la potenza e la coppia necessarie per il lavoro, poiché ciò potrebbe causare danni permanenti, impedendo alla batteria di caricarsi completamente.
2. La batteria deve essere conservata in un luogo fresco e asciutto. Se le temperature dovessero superare i  $49^{\circ}\text{C}$ , potrebbe ridursi la vita della batteria.
3. Periodicamente l'utente dovrebbe caricare la batteria durante la notte per sfruttare appieno il sistema di ricarica per l'autonomia e la durata ottimali della batteria.

### Modalità del guasto:

La garanzia non copre danni o scarse prestazioni della batteria quando causati da:

1. Mancata protezione dei terminali della batteria quando non in uso
2. Se la batteria presenta un'estrema contaminazione nei fermi, questo può andare a compromettere l'aggancio della batteria nello strumento.
3. Ingresso d'acqua

## CONFEZIONE

**L'imballaggio utilizzato deve essere appropriato per un trasporto sicuro.**

Milwaukee Tool ha il diritto di rifiutare i reclami in garanzia se i prodotti/confezione arrivano danneggiati nei nostri centri assistenza a causa di un imballaggio inadeguato. Al fine di proteggere l'attrezzo da qualsiasi danno durante il trasporto, è consigliabile spedirlo nella sua confezione originale, includendo la scatola del kit, oppure in un imballaggio sufficiente per un trasporto sicuro.

Visitare il seguente link per le istruzioni riguardanti il sicuro imballaggio degli utensili, quando devono essere spediti in assistenza.

<https://www.milwaukeetool.eu/service/lithium-ion-batteries/>



Esempio di caduta estrema o impatto di una batteria MILWAUKEE®

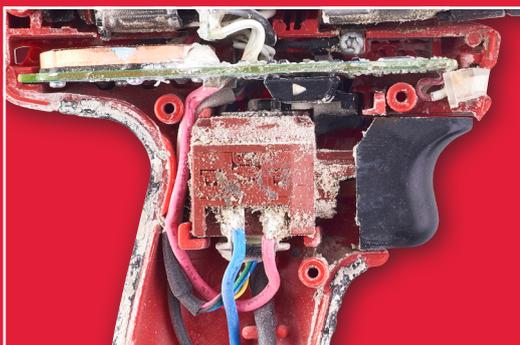


## LINEE GUIDA

### USO IMPROPRIO DELLO STRUMENTO

#### Esempi di uso improprio dello strumento inclusi:

- Impatti estremi o cadute
- Ingestione di corpi estranei, ad esempio chiodi, viti, sabbia, sporco
- Utilizzo dello strumento errato per l'applicazione
- Qualsiasi modifica a uno strumento
- Prolungata esposizione all'ambiente, causa di ruggine, corrosione, ecc.
- Tensione errata erogata allo strumento
- Utilizzo non corretto di accessori o batterie
- Mancanza di assistenza consigliata (in particolare sui martelli)
- Uso di grasso errato
- Mancanza di lubrificazione
- Ingresso d'acqua



Impossibile attivare l'interruttore a causa di detriti nello strumento



Molla assemblata esternamente, che dimostra l'apertura non autorizzata dell'utensile

### TENTATIVO DI MANUTENZIONE DEL CLIENTE PRIVATO O PERSONA NON AUTORIZZATA

**In nessun caso durante il periodo di garanzia un cliente deve tentare di riparare il proprio strumento. Qualsiasi tentativo di questo tipo invalida la garanzia per detto strumento.**

Le riparazioni in garanzia devono essere eseguite esclusivamente tramite un agente autorizzato Milwaukee Tool. Esempi di riparazioni improprie includono: unità cablate in modo errato, fili schiacciati, coppia delle viti errata e assemblaggio.



## ULTERIORE CONSIGLIO

### CUSCINETTI

Gli elettroutensili possono essere dotati di vari tipi di cuscinetti come sfere, aghi o piani, ecc. In generale, i cuscinetti agiscono come un'interfaccia tra un albero o un componente e il suo alloggiamento, consentendo un movimento relativo tra i due. L'alloggiamento, consente il movimento relativo tra i due. Il cedimento del cuscinetto può manifestarsi a causa di un aumento dell'eccentricità dell'albero (oscillazione), componenti del raccordo allentati o, in casi estremi, grippaggio. I cuscinetti possono anche essere rimossi dalle loro sedi a causa di abuso. Il guasto del cuscinetto può richiedere la sostituzione del cuscinetto, nonché delle sue parti di accoppiamento. I cuscinetti che non hanno funzionato a causa di usura o eccessiva usura, in relazione all'uso del prodotto, in conformità con le sue istruzioni per l'uso nell'applicazione e nell'ambiente per il quale è stato progettato, non sono coperti dalla garanzia.

### MANDRINI

Il mandrino fissa saldamente lo strumento (normalmente una punta da trapano) facendolo ruotare e seguendo la stessa azione del mandrino di uscita del trapano. I mandrini possono essere "senza chiave", nel senso che possono essere serrati o sbloccati a mano, o a "chiave" che richiedono l'uso di una chiave separata. I mandrini montati su trapani a percussione possono differire da quelli montati su trapani solo rotativi, poiché il primo deve essere in grado di resistere all'aumento dello stress indotto dall'azione di percussione (martellamento). Potrebbero verificarsi danni al mandrino a causa di applicazioni inadeguate, abuso o mancanza di cure. Per esempio:

- Slittamento della punta dovuto a un serraggio errato della punta nel mandrino.
- Azionare il trapano con il mandrino in esecuzione contro la muratura o altre superfici dure che causano usura.
- Ruggine causata da un'esposizione non adatta e prolungata all'umidità.
- Consentire un accumulo di polvere sul mandrino.

I mandrini non sono normalmente coperti da garanzia a meno che non siano stati fabbricati secondo i limiti delle specifiche di progettazione.

### MOTORI

La parte principale di un attrezzo elettrico è il motore. Per operare a lungo senza problemi, il motore deve essere equipaggiato di una ventola di raffreddamento, fissata all'albero dell'indotto. L'efficienza di questo sistema di raffreddamento è direttamente relazionata alla velocità dell'indotto. Maggiore è lo sforzo posto sul motore, maggiore sarà l'energia

richiesta per sostenere il numero di giri del motore. Alla fine, quando la velocità del motore rallenta anche l'effetto di raffreddamento diminuisce, così rapidamente, che l'aumento della temperatura provoca un surriscaldamento critico. Per evitare il surriscaldamento, il motore dovrebbe essere sempre in grado di ruotare ai suoi giri minimi nominali e quindi consentire al sistema di raffreddamento di funzionare in modo efficiente durante il tempo di funzionamento dell'utensile. Un motore surriscaldato, non è mai un caso di garanzia, è quasi sempre un'indicazione di errata applicazione di uno strumento (cosciente o non cosciente) o scelta errata dello strumento per un'applicazione specifica.

### INTERRUTTORI

Tutti gli utensili elettrici sono controllati da un interruttore. L'azionamento di un interruttore dell'utensile elettrico può avvenire sotto forma di grilletto, cursore o bilanciere, che in alcuni casi può essere bloccato in posizione on o off. I problemi a breve termine con gli interruttori sono normalmente dovuti a danni all'attuatore, al meccanismo di blocco, o dovuti alla caduta degli utensili. Altri problemi iniziali riguardano le connessioni dell'interruttore, ovvero le viti dei morsetti allentate, non serrate a sufficienza o serrate eccessivamente, tagliando la connessione del filo. A più lungo termine, gli interruttori possono rimanere bloccati in posizione on o off a causa dell'ingresso di polvere di legno o cemento. In casi estremi, la polvere può influire sui collegamenti interni dell'interruttore causando bruciature e arco dei contatti, causando un funzionamento intermittente.

### CIRCUITO STAMPATO & ELETTRONICA

I circuiti elettrici possono essere parti sensibilmente statiche. Pertanto, devono sempre essere conservati e montati utilizzando un'adeguata protezione statica. Nota: gli interruttori e i circuiti elettrici sono sensibili alle alte correnti e al calore causati dal sovraccarico dell'utensile. Questi guasti non sono mai coperti da garanzia. I guasti ai componenti / circuiti elettronici causati dall'accumulo di polvere non sono coperti da garanzia.

### SPAZZOLE

Le spazzole di carbone vengono utilizzate per collegare le bobine dello statore all'indotto, in un motore elettrico. Devono mantenere una connessione positiva su una superficie rotante, attraverso la normale vita di uno strumento. Su un elettroutensile le spazzole possono logorarsi fino al punto in cui l'unità si fermerà. A questo punto dovranno essere sostituiti. Le condizioni che possono influenzare il tasso di usura di un carboncino sono normalmente, Ambientali - Temperature, umidità - Sovraccarico, ingresso di polvere. L'eccessiva usura della spazzola può essere causata da altri problemi nel motore, ad es. armatura aperta o cortocircuito, cortocircuito sul campo, errato indotto e / o campo montato.

Le spazzole che non hanno funzionato a causa di usura o di un'eccessiva usura in relazione all'uso del prodotto in conformità con le sue istruzioni per l'uso, nell'applicazione e nell'ambiente per il quale è stato progettato non sono coperte dalla garanzia.



# Milwaukee<sup>®</sup>

## SERVICE

IL TUO SPECIALISTA MILWAUKEE



Nothing but **HEAVY DUTY.**<sup>™</sup>

Techtronic Industries Germany Holding GmbH  
Max - Eyth - Straße 10  
71364 Winnenden

[milwaukeetool.eu](http://milwaukeetool.eu)