

Data: Niederurnen, il 2 aprile 2019

Ogg.: **Informazione clienti
relative alle serie 1 + 2**

Gentile Cliente,

abbiamo sfruttato il tempo trascorso dall'ultima informativa, inviata all'inizio di febbraio 2019, per fare dei passi avanti in questa questione. La ringraziamo per la comprensione e la pazienza. In situazioni di questo tipo sono coinvolte diverse parti che desiderano dire la propria e con le quali è necessario confrontarsi. Ora abbiamo preso una decisione comune su come procedere e siamo in grado di fornirle le seguenti informazioni.

Sul suo tetto sono stati installati moduli delle serie 1+2. Sulla base di ispezioni mirate di queste due serie effettuate mediante droni, dobbiamo purtroppo supporre che queste serie siano state complessivamente prodotte male e presentino pertanto dei difetti. Abbiamo quindi deciso di sostituire completamente le due serie in questione. Ciò significa che tutti i moduli con questi numeri di serie presenti sul suo tetto dovranno essere sostituiti. Nella maggioranza dei casi sarà necessario un ponteggio e noi cercheremo di organizzare la sostituzione dei moduli insieme alla ditta che ha installato l'impianto fotovoltaico. La ditta provvederà poi a contattarla e a coordinare i lavori. I nuovi moduli sostitutivi, collaudati e perfetti dal punto di vista tecnico, sono stati ordinati e godono ovviamente delle consuete garanzie da parte nostra secondo quanto previsto dalle nostre Condizioni generali di vendita (CGV).

La preghiamo però di pazientare ancora finché il materiale sostitutivo non ci verrà consegnato e non sarà possibile provvedere alla sostituzione. I moduli sul suo tetto presentano formati leggermente differenti rispetto a quelli oggi considerati standard. Ciò può comportare tempi di consegna più lunghi per i moduli sostitutivi, una circostanza per la quale siamo molto spiacenti. Cercheremo tuttavia di velocizzare il processo in modo che i lavori di sostituzione possano essere eseguiti al più presto. Purtroppo non siamo ancora in grado di indicare la data esatta, ma provvederemo a informare il più presto possibile sia lei che la ditta installatrice. Inoltre, chiederemo alla ditta di riservarsi il tempo necessario all'esecuzione dei lavori previsti. Ovviamente tutti i costi per la sostituzione dei moduli saranno a nostro carico. Può anche essere che lei alla fine ottenga un valore aggiunto, dal momento che i nuovi moduli avranno prestazioni superiori.

Speriamo che queste informazioni possano esserle utili e le promettiamo che continueremo a fare del nostro meglio per lei e il suo tetto fotovoltaico.

Restiamo a sua disposizione per qualsiasi chiarimento.

Distinti saluti

Markus Marti
Responsabile Servizio clienti
Eternit (Schweiz) AG

Eternit (Schweiz) AG
CH-8867 Niederurnen
+41 55 617 11 11

Eternit (Suisse) SA
CH-1530 Payerne
+41 26 662 91 11

info@eternit.ch
www.eternit.ch

Member of the
Swisspearl Group