



Circolare Clienti

Nizza Monferrato, 08/09/2011

Oggetto : Garanzia prodotti Daikin

In riferimento alla comunicazione "Agenzie Daikin" Vi alleghiamo la corrispondenza intercorsa tra le parti per fare chiarezza sulla gestione della Garanzia dei prodotti Daikin.

Possiamo pertanto confermarVi che la garanzia sui prodotti in oggetto non decade con l'utilizzo delle tubazioni in alluminio, come d'altronde era evidente in quanto previste dalla normativa vigente.

Nell'allegato Vi riportiamo le informazioni che dovrebbero porre fine a questo malinteso.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento porgiamo i più cordiali saluti.

Ebrille srl

Il Presidente  
Ebrille Giovanni



**DAIKIN AIR CONDITIONING ITALY S.p.A.**

www.daikin.it

**Spettabile  
Ebrille S.r.l.  
Strada Canelli 53/A  
14049 Nizza Monferrato (AT)**

**All'attenzione del Presidente Ebrille Giovanni**

**S-QEM-01B**

**Edizione 03 data 01/02/10**

**RACCOMANDATA ANTICIPATA VIA MAIL**

**Data**  
Milano, 11/07/11

**Ns. Riferimento**  
LAE/sg/0811

**OGGETTO: VS. RACCOMANDATA DEL 5 LUGLIO SCORSO**

Egregio Sig. Ebrille,

Vi scriviamo dalla Direzione Legale della società Daikin Air Conditioning Italy S.p.A. per segnalarvi che recentemente il collega Luca Gorno ha ricevuto una Vostra raccomandata, qui in allegato, in cui lamentavate presunte lesioni dei Vostri interessi commerciali.

Abbiamo prontamente attivato un approfondimento in merito e, con discreto stupore, abbiamo riscontrato come la Vostra segnalazione fosse in seguito alla divulgazione da parte dell'ufficio Product Marketing della nostra azienda della "Comunicazione Agenzie codificata MKT/PM/2011" datata 24 Giugno 2011.

Orbene, ci preme dare fattiva risposta ai punti da Voi sottolineati al collega, e contemporaneamente, cogliere l'occasione per dare riscontro anche alla Vostra del 29 Giugno



## DAIKIN AIR CONDITIONING ITALY S.p.A.

www.daikin.it

2011, definita "Comunicato N°2" ad oggetto l'impiego di Ebrilsplit ALu negli impianti di condizionamento ambiente.

In primo luogo, teniamo a precisare come la nostra comunicazione fosse destinata **esclusivamente** alla Rete Commerciale di Agenzie Daikin, come chiaramente evidenziato nel frontespizio stesso del modulo. Tale modalità di scambio informativo, all'interno della nostra struttura, mira a fornire agli addetti al contatto commerciale dettagli e indicazioni da utilizzare all'interno delle trattative di propria competenza. Di conseguenza, quanto evidenziato in queste circolari è da considerarsi materiale da non veicolare liberamente alla clientela, ma da assimilare al fine di condurre il procacciamento secondo le specifiche aziendali.

Lascia quindi perplessi il fatto che la Vostra società sia venuta in possesso di questa comunicazione ad uso interno.

Ancor più perplessità scatena il fatto che abbiate proditoriamente collegato il contenuto ivi descritto ai prodotti da Voi commercializzati. Nessun riferimento esplicito alla Ebrille S.r.l. o ad alcuno dei codici / nomi commerciali contenuti nel Vostro catalogo viene fatto da parte del collega.

Trattasi, in realtà, di semplice indicazione tecnica, ribadiamo ad uso interno, sulla preferenza della "best practise" individuata da parte del gruppo Daikin Industries Ltd. in merito alla scelta delle tubazioni da utilizzarsi per l'installazione dei nostri prodotti.

Cogliamo quindi l'occasione per sottolineare come, qualora questa nostra comunicazione Vi abbia causato qualche tipo di disagio, questo non sia in alcun modo ascrivibile ad un comportamento intenzionale e approfittiamo per scusarci dell'eventuale disguido in merito.

Volgiamo, inoltre, fare chiarezza sulla gestione della Garanzia sui prodotti Daikin, in quanto anche su questo passaggio, riteniamo ci sia stata un'incomprensione rispetto al contenuto della comunicazione redatta dal nostro ufficio Marketing.

E' lapalissiano ribadire come la garanzia del produttore copra l'oggetto della vendita stessa da vizi afferenti allo stesso.



E' quindi assodato come Daikin si assuma la piena responsabilità della garanzia dei prodotti venduti, così come la Vostra Società dei propri.

Ecco quindi che, in caso di difettosità di impianto derivante ad esempio da un uso non corretto della guaina protettiva o peggio totalmente mancante, è ovvio che la garanzia del produttore del condizionatore decade totalmente, afferendo la piena responsabilità sulla qualità dell'installazione e del materiale "di consumo" utilizzato. Non essendovi in caso di tubazioni in rame necessità di alcuna guaina protettiva è ovvio che questo rappresenti un rischio in più.

A questo passaggio, si riferiva quindi la nostra nota alle agenzie, ribadendo come in caso di problematiche sui prodotti legate all'installazione non possano in alcun modo essere coperte dall'istituto della garanzia del produttore, ma come per altro da Voi stesso ribadito nella lettera inviata al collega Gorno, rientrerebbero nella più generica garanzia sull'installazione ed eventualmente, qualora il difetto fosse collegato a problematiche legato alla tubazione utilizzata, alla specifica garanzia del produttore del raccordo stesso.

Anche in questo caso, se incomprendimento c'è stata, è da definirsi certamente ultronea alla volontà dell'ufficio scrivente il quale, nell'usuale stile "colloquiale" di questo tipo di comunicazioni indirizzate alla nostra Rete Agenti, ha forse eccessivamente sintetizzato il passaggio, lasciando adito ad interpretazioni potenzialmente erronee, come nel Vostro caso.

Infine, ci sia permessa una breve divagazione per chiarire un ultimo aspetto.

Non entreremo nel merito della disquisizione tecnica che poco ci riguarda e che nulla aggiunge, toglie o modifica alle nostre diverse posizioni sull'utilizzo delle tubazioni in alluminio. Ci preme, invece, segnalarVi come, dopo aver letto nell'ultimo capoverso della lettera inviata al collega Gorno della Vostra volontà di "addivenire ad una soluzione nel rispetto della correttezza commerciale", riteniamo criticabile vedere lo stesso principio bellamente ignorato nel testo del Comunicato emesso dalla Ebrille stessa a tutti i propri clienti in data 29 Giugno 2011, già sopracitato.

In particolare, il richiamo alla Vostra dichiarazione secondo cui "la Daikin EUROPA (sic!), da noi interpellata in data 17/05/2011, ha dichiarato la sua completa mancanza di esperienza in materia di tubi di alluminio e quindi l'impossibilità di esprimere un parere sul loro utilizzo a lungo termine".

Qualora anche la nostra Casa Madre, Daikin Europe N.V. avesse in effetti risposto alla Vostra richiesta di delucidazioni in merito alla questione, fatichiamo a credere che abbiano segnalato una loro "completa mancanza di esperienza", formulazione verbale che sembra adombrare una totale incompetenza sul mercato di riferimento nel quale il Marchio DAIKIN è sinonimo di leadership, qualità manifatturiera e competenza tecnica da oltre ottant'anni.

Glissando quindi sulla scelta (infelice?) delle parole, ribadiamo in merito quanto già indicato sopra, ovvero come vi sia una chiara preferenza di "best practise" da parte del gruppo Daikin Industries Ltd. in merito alla scelta delle tubazioni da utilizzarsi per l'installazione dei nostri prodotti.

In chiusura, riteniamo di aver ben illustrato i motivi per cui non riteniamo quanto comunicato alla nostre Agenzie in alcun modo lesivo della Vostra immagine e, di conseguenza, non riteniamo necessario dar seguito alla Vostra richiesta di incontro chiarificatore giudicando pienamente soddisfacente per Voi le nostre indicazioni qui riportate.

Ritenendo di aver in questo modo chiarito questa piccola vertenza,  
porgiamo distinti saluti

Dott. Stefano Germagnoli  
Direttore Affari Legali & Ambiente  
Daikin Air Conditioning Italy S.p.A.  
Via Milano, 6 - 20097 S. Donato Milanese (MI)

All.; Come sopra