

PROCEDURA DI RESO MATERIALE DA RIPARARE (RMA)

1 RICHIESTA SOSTITUZIONE/RIPARAZIONE

Le segnalazioni di reso dovranno essere comunicate, attraverso il modulo "Return Material Authorization" (RMA) di cui alla pagina successiva, debitamente compilato ed inviato via email a repairs@roblox.it.

2 PROCEDURA INVIO MATERIALE

A seguito dell'autorizzazione da parte di Robox S.p.A., il Cliente potrà procedere all'invio del materiale rispettando le seguenti indicazioni:

- ✓ il modulo di richiesta al reso (RMA), confermato da Robox, dovrà essere incluso nella spedizione
- ✓ la causale del DDT dovrà riportare come motivo del rientro "RESO IN CONTO RIPARAZIONE"

3 TERMINI DI CONSEGNA

Vedere DAP (Robox S.p.A.) Incoterms® 2010

4 INDIRIZZO DI SPEDIZIONE

Robox S.p.A.

Via Sempione, 82

28053 Castelletto Sopra Ticino (NO) – Italia

5 NOTE IMPORTANTI

5.1 Robox S.p.A. si riserva di:

- ✓ valutare e decidere se riparare o sostituire l'oggetto difettoso
- ✓ avviare o meno la gestione di richieste di riparazione/sostituzione, qualora il modulo RMA risulti incompleto

5.2 Potranno non essere accettati materiali resi:

- ✓ in condizioni non adeguate alla loro analisi (materiale corrosivo, contaminato, manomesso);
- ✓ tramite spedizione i cui costi risultino a carico Robox.

5.3 Tempistiche

Robox S.p.A., per i prodotti di propria produzione, si impegna a inviare il preventivo di riparazione entro massimo 4 settimane, dal ricevimento del prodotto.

Nel caso di effettiva necessità, è possibile attivare una procedura di urgenza che riduce tale tempistica ad una settimana. Questa procedura prevede un costo aggiuntivo pari al 15% dei costi di riparazione.

5.4 Tempi di riparazione

I tempi di riparazione potranno variare in funzione della tipologia del prodotto, del guasto riscontrato e della disponibilità dei componenti da sostituire e saranno comunicati insieme al preventivo.

5.5 Prodotti di terze parti

Per i prodotti di terze parti venduti da Robox, la stessa si impegna a richiedere tempestivamente supporto al fornitore: si demanda alle condizioni di riparazione del medesimo per le tempistiche e le modalità di riparazione.

5.6 Riparazione "fuori garanzia"

Qualsiasi offerta di riparazione potrà essere formulata solo a valle dei test funzionali necessari all'analisi del dispositivo guasto da effettuarsi c/o Robox.

A valle della comunicazione del preventivo da parte di Robox, per avviare l'attività di riparazione, il Cliente dovrà inviare conferma scritta o relativo ordine all'indirizzo email repairs@roblox.it.

Qualora, a seguito dei test e delle relative verifiche, il dispositivo reso risulti: "non riparabile" o la riparazione dello stesso sia troppo onerosa, oppure il Cliente decida di NON autorizzarne la riparazione **verranno comunque addebitati €200,00/dispositivo per i costi gestionali e di verifica/test**.

5.7 Riparazione "in garanzia"

La garanzia del prodotto Robox è da ritenersi decaduta qualora sia stata appurata una manomissione o un errato utilizzo del prodotto stesso.

5.8 Garanzia del dispositivo riparato

La riparazione effettuata è garantita 6 mesi relativamente allo stesso guasto riscontrato.

5.9 Spese di trasporto

Le spese di trasporto per il reso del materiale riparato/sostituito sono da considerarsi ExW (Robox S.p.A.) Incoterms® 2010.

6 MATERIALE NON CONFORME

Le non conformità tecniche riguardante materiale di fornitura ROBOX dovranno essere comunicate attraverso il modulo RMA debitamente compilato ed inviato via mail a repairs@roblox.it.

N.B.

La presente procedura è stata stabilita con l'unico fine di rendere più efficiente e puntuale la gestione delle riparazioni dei prodotti Robox.

Le clausole contenute nel presente documento sono parte integrante della richiesta di reso materiale da riparare (RMA).

Il Cliente, sottoscrivendo la richiesta dichiara di accettare le clausole qui sopra descritte.

Robox S.p.a. è naturalmente disponibile a concordare

preventivamente ogni intervento di assistenza e/o riparazione, a supportare il Cliente per una corretta applicazione dei suoi prodotti e per quanto possibile, soddisfare le esigenze del Cliente nell'ambito di un rapporto di reciproca collaborazione.



RETURN MATERIAL AUTHORIZATION

COMPILAZIONE A CURA DI ROBOX SPA PER RILASCIO AUTORIZZAZIONE

Si autorizza il reso con spedizione in Porto Franco / Incoterms 2010 DAP (Robox S.p.A.).

DATA

TIMBRO e FIRMA

RMA

L'inserimento di tutte le informazioni richieste è indispensabile affinché ROBOX SPA possa autorizzare e processare le parti restituite.

SPAZIO RISERVATO AL CLIENTE (da compilare in ogni parte)

Nome Azienda, indirizzo
Persona di riferimento, email e/o telefono

MOTIVO DEL RIENTRO

Riparazione

Non conformità tecnica

Altro (*)

(*)

LISTA DELLE PARTI (ATTENZIONE: indicare anche materiale a corredo)

Q.tà	CODICE PRODOTTO	MATRICOLA	DESCRIZIONE PRODOTTO e materiale a corredo	FLAG per procedura urgenza (**)	RMA (se molteplici)

(**) Ved. punto 5.3 delle Condizioni di riparazioni per i costi aggiuntivi.

DESCRIZIONE PROBLEMA RISCONTRATO

--

Indicare il nome del TECNICO ROBOX già contattato

--

NOTE

--

Data

Timbro e Firma per Accettazione Condizioni