

Procedura di reso materiale da riparare (RMA)

1 Richiesta sostituzione/Riparazione

Le segnalazioni di reso dovranno essere comunicate, attraverso il modulo "Autorizzazione alla restituzione di materiale" (RMA), debitamente compilato ed inviato via email a repairs@robox.it.

2 Identificazione prodotto

Per avviare correttamente la procedura di RMA, è fondamentale identificare in modo univoco il prodotto oggetto della richiesta. La nostra procedura si basa sulla **matricola (serial number),** che consente la tracciabilità.

Tutti i nostri prodotti sono dotati di un'etichetta identificativa Robox, posizionata direttamente sul dispositivo contenente le seguenti informazioni necessarie alla compilazione del modulo:

- · Codice del prodotto
- Numero di Matricola (Serial Number)



3 Procedura invio materiale

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

Robox S.p.A. Via Sempione, 82 28053 Castelletto Sopra Ticino (NO) – Italia

Rispettando le seguenti indicazioni:

- Il numero di RMA (RRxxxxx) comunicato da Robox dovrà essere indicato nei documenti di spedizione.
- la causale del DDT dovrà riportare come motivo del rientro "RESO IN CONTO RIPARAZIONE".

4 Termini di consegna

Vedere DAP (Robox S.p.A.) Incoterms® 2020

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 corroso, contaminato, manomesso); • tramite spedizione i cui costi risultino a carico Robox.

5.3 Tempistiche

5.3.1 Il preventivo sarà redatto completo di tempi e costi di intervento solo previa verifica/test dell'oggetto effettuata dai propri tecnici.

5.3.2 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.

5.3.3 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.

5.3.4 Laddove possibile, la procedura di urgenza riduce tale tempistica ad una settimana contro un costo aggiuntivo pari al 15% dei costi di riparazione.

5.4 Preventivo

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. Laddove possibile, la procedura di urgenza riduce tale tempistica ad una settimana contro un costo aggiuntivo pari al 15% dei costi di riparazione. Il preventivo sarà redatto completo di tempi e costi di intervento solo previa verifica/test dell'oggetto effettuata dai propri tecnici.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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 e-mail repairs@robox.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.



5.8 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.

5.9 Garanzia del dispositivo riparatoLa riparazione effettuata è garantita 6 mesi relativamente allo stesso guasto riscontrato.

6 Termini di reso

Le spese di trasporto per il reso del materiale sono da considerarsi ExW (Robox S.p.A.) Incoterms® 2020.

7 Rintracciabilità RMA

Per aggiornamenti in merito alla pratica, rivolgersi a repairs@robox.it comunicando il riferimento RRxxxxxx assegnato al momento dell'autorizzazione.

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.



AUTORIZZAZIONE ALLA RESTITUZIONE DI MATERIALE (RMA)

								_
	L	'inserimento di tutte le		AZIO RISERVATO AL CLIENTE pensabile affinché ROBOX SPA pos	sa autorizzare e proc	essare le parti restitu	uite.	
Nome Azienda		Indirizzo		Persona di riferimento	E-mail e/o telefo	E-mail e/o telefono		
MOTIVO DEL RIENTRO		Riparazione	Non conformità tecnica	(*)	TECNICO ROBO	TECNICO ROBOX contattato		
LISTA DELLE PARTI (ATTENZIONE: indicare anche materiale a corredo)						COMPILAZIONE A CURA DI ROBOX SPA PER RILASCIO AUTORIZZAZIONE		
CODICE PRODOTTO	MATRIC	COLA	DESCRIZIONE DEL PROBL	EMA RISCONTRATO	URGENTE (**)		RMA	
(**) Ved. Punto 5.3.4 delle Condizioni di riparazioni per i costi aggiuntivi.						Si autorizza il reso con spedizione in Porto Franco / Incoterms 2020 DAP (Robox S.p.A.).		
DATA Il modulo debitame	nte compi		MA PER ACCETTAZIONE CONto via e-mail a repairs@robox.i			 Data	Timbro e firma Robox SPA	
Il modulo debitamente compilato dovrà essere inviato via e-mail a <u>repairs@robox.it</u> .						Duta	LILLIDIO E IIIIII II NODON OF M	

ROBOX SPA