



PROCEDURA ASSISTENZA IN GARANZIA

PATRICK CCUMTS



1. AZIONI DA SEGUIRE PER I MODEM GUASTI

Compilare form di richiesta RMA presente sul sito web www.rtmsrl.net ed attendere esito via email e numero di rma.

Preparazione prodotto per la spedizione:

2. VERIFICA LAVORABILITA' DEL PRODOTTO

Il cliente deve verificare che il prodotto sia effettivamente guasto e gestibile da R.T.M. SRL compilando l'apposito form e/o chiamando la R.T.M. SRL ai numeri 081/5536829 oppure 081/5538480. Una volta compilato il form il cliente riceverà una email per le eventuali azioni da seguire

2.1 VERIFICA AMMISSIBILITA' DEI DOCUMENTI (SOLO PER PRODOTTI IN GARANZIA)

I prodotti Patrick sono coperti da garanzia del costruttore **per 24 mesi dalla data di vendita.**

E' indispensabile allegare ad ogni singolo terminale la prova di acquisto (fotocopia leggibile dello scontrino fiscale/fattura. La dichiarazione di vendita sostitutiva è da ritenersi valida.

La mancanza di una prova di acquisto esclude in ogni caso la garanzia.

2.2 VERIFICA AMMISSIBILITA' DEL PRODOTTO (SOLO PER PRODOTTI IN GARANZIA)

Ogni prodotto inviato a R.T.M. SRL per la riparazione in garanzia deve rispettare, oltre a quanto già indicato al punto 2.1, anche le seguenti condizioni:

1. non deve presentare danni meccanici visibili quali, ad esempio, connettori deformati, shock, antenna spezzata, parti cosmetiche incrinata o deformate;
2. non deve presentare segni di tentata apertura, manomissioni;
3. non deve presentare ossidazioni od infiltrazioni di liquidi, rilevabili in particolare nella zona del lettore SIM, della presa servizi;
4. non deve presentare danni dovuti a fulminazioni, rilevabili in particolare nella zona dei contatti batteria e della presa servizi che risulterebbero in questo caso anneriti;

Se tutti i punti sono rispettati l'apparato può essere inviato a R.T.M. SRL per la riparazione in garanzia. R.T.M. SRL si riserva comunque di verificare la riparabilità del prodotto in garanzia durante la lavorazione.

Per i prodotti inviati in garanzia e verificati tecnicamente come aventi guasti non coperti da garanzia, verrà inviato preventivo senza alcun addebito in caso di non accettazione.

2.3 GESTIONE PRODOTTI FUORI GARANZIA

Se le condizioni ai punti 2.1 e 2.2 non sono rispettate l'apparato deve essere inviato a R.T.M. SRL per la riparazione fuori garanzia (in questo caso verrà applicato il listino in vigore al momento con addebito del preventivo solo in caso di richiesta del preventivo stesso).

2.4 PREPARAZIONE PRODOTTI PER LA SPEDIZIONE

Il Cliente provvede a proprie spese al compimento di alcune semplici azioni al fine di preparare la spedizione del prodotto difettoso da inviare a R.T.M. SRL

Queste operazioni vengono compiute sia in caso di apparati in garanzia che fuori garanzia.



2.5. COMPILAZIONE DEL MODULO DI RICHIESTA ASSISTENZA

Il Cliente parallelamente all'imballaggio dei prodotti da inviare a R.T.M. S.R.L. allega la stampa generata dopo la compilazione del form di richiesta di riparazione.

Il prodotto guasto, la cui causale è "Conto riparazione", deve essere intestato a

R.T.M. S.R.L.
VIA NUOVA POGGIOREALE 46L-M 47
80143 NAPOLI

2.6 NON CONFORMITA'

R.T.M. S.R.L., qualora dovesse ricevere terminali che non corrispondono alle condizioni esposte nei suddetti punti, registrerà ogni tipo di non conformità dandone riscontro periodico al PDA.

3. SEGNALAZIONI DI EVENTUALE DISCREPANZE

Il Cliente, nel caso in cui emergessero delle discrepanze o nel caso in cui un prodotto al ricevimento fosse danneggiato, ne informa immediatamente R.T.M. S.R.L. ad uno dei seguenti numeri di fax: **081/5538743** **081/19301189**, **08119305619**, riportando nel campo "Oggetto" l'indicazione "SEGNALAZIONE DISCREPANZA", oppure a mezzo email all'indirizzo helpdesk@rtmsrl.it. Non saranno accettate segnalazioni di discrepanze che superino i due giorni lavorativi dalla consegna del collo al Cliente.