



ISO 9001 : 2000

Rev.1 del 21-09-2009

Il Rivenditore per l'assistenza sui prodotti Patrik potrà rivolgersi al nostro  
**Punto Raccolta:**

### **1. Zona Magliana - EUR - Portuense**

**ORARIO CONTINUATO dalle ore 9 alle ore 19,00**

**R.M.S. srl** - Via del Fosso Della Magliana,13 – 00148 Roma  
(Angolo Via Portuense – Via della Magliana)

E-mail: [info@rmsweb.it](mailto:info@rmsweb.it)

Tel.: 06-99698827 Opzione **2 (cliente privato)**

Tel.: 06-99698828 Interno **105/109 (rivenditori)**

Fax.: 06-65198607

**Per un corretto servizio dovrà seguire la seguente procedura:**

#### **1. Compilazione del modulo per la richiesta di assistenza**

Il Rivenditore dovrà inviare i prodotti Patrik corredati ciascuno del Modulo RAPP (Richiesta Assistenza Prodotti Patrik) o da una propria scheda interna contenente le stesse indicazioni della RAPP e dalla fotocopia leggibile del documento di garanzia.

#### **2. Spedizione**

I prodotti dovranno essere inviati/consegnati con il relativo Documento di Trasporto (DDT) la cui causale è "Conto riparazione" presso la sede operativa della R.M.S. srl.

La Spedizioni è a carico del Rivenditore (Porto Franco), diversamente i prodotti verranno rifiutati.

#### **3. Non Conformità**

La R.M.S. S.R.L., qualora dovesse ricevere terminali che non corrispondano alle condizioni esposte nei suddetti punti (condizioni di garanzia, mancanza RAPP, mancanza DDT, q.tà errate, prodotto danneggiato, ecc) comunicherà ogni tipo di non conformità dandone riscontro al Rivenditore via e-mail per la definizione dell'azione correttiva e la chiusura della pratica.

#### **4. Segnalazione di eventuali discrepanze**

Il Rivenditore, entro i due giorni lavorativi dalla consegna del collo contenente i prodotti riparati/sostituiti, nel caso in cui evidenziasse delle discrepanze o nel caso in cui un prodotto al ricevimento fosse danneggiato, ne informa immediatamente R.M.S. S.R.L. tramite fax o a mezzo e-mail riportando nel campo "Oggetto" l'indicazione "SEGNALAZIONE DISCREPANZA".

Non saranno accettate segnalazioni di discrepanze che superino i due giorni dalla consegna del collo.



**MRAPP**

**MODULO RICHIESTA ASSISTENZA  
PRODOTTI PATRIK**

Ed. 1  
Rev. 0  
Data 21.09.2009  
Pag. 1 di 1

Ragione Sociale Rivenditore \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Referente \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

telefono fisso \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

**Richiede Assistenza sul Prodotto Patrik:**

(MP3/MP4, Zapper, Chiavetta UMTS, Altro )

Tipo prodotto \_\_\_\_\_

Descrizione del guasto \_\_\_\_\_

Condizione estetica del prodotto \_\_\_\_\_

- Lavorazione in garanzia**
- Lavorazione Fuori Garanzia**
- Preventivo per Lavorazione Fuori Garanzia**

*N.B.: Allegare fotocopia leggibile documenti di garanzia (Scontrino fiscale, Fattura, Dichiarazione di vendita, DDT di reso)*

Roma, \_\_\_\_\_

Timbro e firma del Rivenditore

\_\_\_\_\_