

PROCEDURA GESTIONE RMA - RIENTRO MATERIALE AUTORIZZATO

Questo documento fornisce tutte le necessarie informazioni e la procedura da seguire, per richiedere l'assegnazione di un numero RMA (Rientro Materiale Autorizzato), nel caso in cui fosse necessario inviare un prodotto guasto al Laboratorio PRAIM, sia per i prodotti coperti da garanzia sia per i prodotti non più coperti da garanzia.

In questo documento sono illustrate le diverse procedure nelle 2 modalità di servizio offerte da PRAIM:

- **Servizio Standard**

Questo è il servizio standard di base, per i prodotti PRAIM, per la gestione di eventuali prodotti guasti, e la conseguente riparazione presso il laboratorio PRAIM.

- **Servizio di Sostituzione Anticipata (SSA)**

Questo Servizio è richiedibile per alcuni prodotti specifici ed è stato studiato per salvaguardare il vostro investimento e valorizzare al meglio le vostre esigenze, rendendo più veloce il ripristino funzionale del vostro prodotto, in caso di guasto.

Questo servizio è richiedibile a pagamento (vedi Listino Prezzi) ed è applicabile solo su alcuni prodotti ed attivabile entro i primi 90 giorni dall'acquisto.

Richiesta RMA con Servizio Standard.

Sono disponibili due modalità per richiedere l'emissione di un RMA:

1. via e-mail
2. via Telefono

1. Metodo preferenziale:

E-mail. Inviare una e-mail all'indirizzo supporto@praim.com, indicando dettagliatamente le seguenti informazioni:

- Nome società ed indirizzo
- Nome persona di contatto, numero di telefono, indirizzo e-mail
- Modello, Codice Articolo, Numero di serie del prodotto
- Descrizione dettagliata del problema.

Entro 18 ore dalla ricezione della richiesta, riceverete una e-mail di conferma, con la indicazioni da seguire, ovvero, in casi particolari, una chiamata dal personale di supporto tecnico PRAIM. L'orario di copertura del servizio di emissione RMA, è dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì. Le richieste di RMA pervenute il venerdì dopo le ore 12.00, verranno prese in considerazione il lunedì successivo.

Sul sito web di PRAIM, alla pagina <http://www.praim.com.garanzie.htm>, potete trovare a supporto della vostra richiesta, i seguenti documenti:

- Condizioni Generali che regolano la Garanzia dei prodotti PRAIM
- Lista dei prodotti PRAIM per i quali è possibile richiedere RMA (Riparabilità Prodotti)
- Listino prezzi per la riparazione dei prodotti non coperti da garanzia

2. Metodo alternativo:

Telefono: E' possibile contattare direttamente il supporto tecnico PRAIM allo **0461 420517** durante l'orario di lavoro, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. E' possibile richiedere fino ad un massimo di due RMA (2 prodotti). Per quantità superiori è **obbligatorio** seguire la procedura via e-mail.

Al fine di agevolare ed accelerare l'emissione del modulo di RMA, vi preghiamo di avere già a disposizione le seguenti informazioni:

- Nome società ed indirizzo
- Nome persona di contatto, numero di telefono, indirizzo e-mail
- Modello, Codice Articolo, Numero di serie del prodotto
- Descrizione dettagliata del problema.

Seguendo questa modalità, qualora il prodotto per il quale è richiesto numero di RMA risultasse non coperto da garanzia, verrà addebitato in fattura **€ 15,00** per il servizio di gestione telefonica. L'utente verrà preventivamente avvisato e avrà facoltà di utilizzare il metodo preferenziale via e-mail, senza alcun addebito.

Note Generali

In entrambe i metodi utilizzati, il cliente riceverà completa e dettagliata informazione via e-mail, con la procedura da seguire per la spedizione del prodotto al laboratorio PRAIM, per la riparazione.

Dettagli, costi e modalità, sono informazioni reperibili nel documento Condizioni Generali di Garanzia Prodotti, pubblicato sul sito web <http://www.praim.com.garanzie.htm>, e comunque incluse nel mail di accettazione ed invio del numero di RMA.

NOTA IMPORTANTE: Qualora il prodotto inviato come guasto in riparazione al laboratorio PRAIM risultasse funzionante, verrà addebitato un importo forfetario di **€ 25,00** a titolo di copertura delle spese sostenute per le verifiche tecniche.

In questo caso, per i prodotti coperti da garanzia, anche le spese di spedizione del prodotto saranno a totale carico del cliente.

PRAIM si impegna ad effettuare la riparazione del prodotto guasto (in garanzia o fuori garanzia) entro un tempo massimo di **7 giorni** lavorativi dal ricevimento dello stesso presso il nostro Laboratorio.

PRAIM comunicherà al cliente, sia l'avvenuta ricezione del materiale da riparare, sia il giorno di spedizione del materiale riparato.

Tutte le comunicazioni al Cliente, verranno inoltrate attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail comunicato dal cliente e riportato nel documento RMA.

Richiesta RMA con Servizio Sostituzione Anticipata (SSA).

Il Servizio di Sostituzione Anticipata, estende automaticamente la garanzia del prodotto, a tre o più anni, in relazione al Servizio sottoscritto. Il Servizio di Sostituzione Anticipata, è infatti richiedibile per un periodo di 3, 4 o 5 anni.

Questo servizio offre al cliente i seguenti vantaggi:

- Riduzione dei tempi di ripristino dell'unità guasta con conseguente riduzione dei tempi di fermo macchina
- Supporto tecnico dedicato per aiuto nella analisi ed eventuale risoluzione in loco del guasto
- Nessun onere aggiuntivo. In caso di sostituzione dell'unità guasta, le spese di trasporto sono a totale carico di PRAIM
- Supporto tecnico dedicato per il rilascio del numero RMA
- Fornitura di tutto il necessario per la spedizione dell'unità guasta, (imballo, etichette e quant'altro necessario per la spedizione dell'unità guasta)
- Garanzia di spedizione dell'unità sostitutiva entro le 48 ore dalla autorizzazione al rientro del materiale.
- Prodotto sostitutivo* fornito gratuitamente

* PRAIM garantisce che il prodotto sostitutivo inviato al cliente, è privo di difetti e perfettamente funzionante. PRAIM si riserva il diritto di inviare un prodotto uguale (o di caratteristiche superiori) del prodotto installato presso il cliente. Il prodotto inviato potrebbe essere nuovo o rigenerato, e comunque in assoluto ottimo stato funzionale ed estetico. La durata della garanzia del prodotto sostitutivo, corrisponde al rimanente periodo di durata della garanzia del prodotto originario.

Sono disponibili due modalità per richiedere l'emissione di un RMA:

1. via e-mail
2. via Telefono

1. Metodo preferenziale:

E-mail. Inviare una e-mail all'indirizzo supporto@praim.com, indicando dettagliatamente le seguenti informazioni:

- Nome società ed indirizzo
- Nome persona di contatto, numero di telefono, indirizzo e-mail
- Modello, Codice Articolo, Numero di serie del prodotto
- Descrizione dettagliata del problema.

E-mail di richiesta di RMA pervenute entro le ore 12.00 verranno processate entro le ore 18.00 dello stesso giorno. Il cliente riceverà una e-mail informativa con le indicazioni da seguire e la conferma dell'avvenuta disposizione di invio dell'unità sostitutiva, ovvero, in casi particolari, una chiamata dal personale di supporto tecnico PRAIM, per eventuali chiarimenti o richiesta di ulteriori informazioni.

E-mail di richiesta di RMA pervenute oltre le ore 12.00 verranno processate il giorno lavorativo successivo.

La copertura del servizio è garantita dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì.

Il cliente riceverà completa e dettagliata informazione via e-mail, della procedura per l'invio dell'unità guasta al laboratorio PRAIM.

2. Metodo alternativo:

Telefono: E' possibile contattare direttamente il supporto tecnico PRAIM allo **0461 420517** durante l'orario di lavoro, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. Al fine di agevolare ed accelerare l'emissione del modulo di RMA ed attivare la procedura di invio dell'unità sostitutiva, vi preghiamo di avere già a disposizione le seguenti informazioni:

- Nome società ed indirizzo
- Nome persona di contatto, numero di telefono, indirizzo e-mail
- Modello, Codice Articolo, Numero di serie del prodotto
- Descrizione dettagliata del problema.

Il cliente riceverà completa e dettagliata informazione via e-mail della procedura per l'invio dell'unità guasta al laboratorio PRAIM.

Note Generali

Il Servizio di Sostituzione Anticipata è comunque sottoposto alle condizioni e norme espresse nel documento riportante le Condizioni Generali di Garanzia dei prodotti PRAIM, pubblicato sul sito web alla pagina <http://www.praim.com.garanzie.htm>.

NOTA IMPORTANTE: Qualora il prodotto sostituito ricevuto dal laboratorio PRAIM presentasse guasti non coperti da garanzia, ovvero perfettamente funzionante, verrà addebitato un importo forfetario di **€ 25,00** a titolo di copertura delle spese sostenute per la verifica, nonché le spese di spedizione sostenute per l'invio dell'unità sostitutiva.

Il Servizio di Sostituzione Anticipata (SSA), non viene erogato in tutti quei casi in cui alla data della richiesta, risultassero aperte con il cliente delle posizioni creditorie, ovvero prestazioni di servizi precedentemente erogati e non ancora pagati.