

# Procedura di autorizzazione alla restituzione della merce

Per usufruire del servizio di riparazione o sostituzione della merce ai sensi della garanzia limitata sui prodotti Alientech, è prima necessario ottenere un'autorizzazione alla restituzione della merce (Return Merchandise Authorization, RMA). Per ottenere un RMA è necessario contattare il Servizio di Assistenza Clienti di Alientech tramite il [Portale Ticket](#).

Saranno accettati solo resi che avranno ottenuto il benestare ed il numero progressivo di RMA da parte del Servizio Assistenza Clienti di Alientech S.r.l.

Il cliente deve rispettare procedura e criteri seguenti:

- Il cliente deve fornire un indirizzo corretto, completo di numero di telefono, per il ritorno della merce riparata / sostituita.
- Il prodotto deve essere imballato adeguatamente e completo di eventuali accessori (cavi, alimentatore, schedini, ecc.).
- Le spese di spedizione della merce sono a carico del cliente.
- Per vostra tutela, suggeriamo di utilizzare un corriere che fornisca un sistema di tracciabilità della spedizione. I rischi collegati al trasporto della merce sono totalmente a carico del cliente.
- Il cliente riceverà la modulistica di autorizzazione all'invio della merce. Il modulo "A" dovrà essere apposto bene in vista sull'imballaggio. Il modulo "B" invece dovrà essere inserito all'interno del pacco. Tali moduli sono indispensabili per assicurare la tracciabilità ed il corretto processamento della merce in RMA presso la nostra sede.
- Consigliamo di redigere un documento di trasporto (D.d.T. per l'Italia – Fattura Proforma per l'estero) riportante come causale "Reso per riparazione".

L'indirizzo per il ritorno della merce con RMA è:

Alientech S.r.l.  
Via Dei Cordari 1  
13039 Trino (VC)  
Italy  
Tf. +39.0161.801025

Il materiale giunto in difformità da quanto sopra previsto sarà trattenuto presso la nostra sede in attesa di ottemperanza di quanto richiesto.

Per il materiale che, una volta ricevuto e testato, venga rilevato perfettamente funzionante il cliente sarà tenuto a pagare una commissione di 25,00 Euro per spese di gestione, ed il materiale verrà reso in Porto Assegnato.

**In nessun caso il cliente deve disassemblare o tentare di riparare il prodotto, pena la decadenza della garanzia.**

E' escluso da garanzia il materiale che, a seguito di controllo, venga rilevato difettoso, danneggiato o non conforme in ragione di cause esterne incluso – ma non limitato a – incidenti, abusi, cattivo utilizzo, alterazione, manomissione, negligenza, installazione non corretta, problemi di alimentazione elettrica, interferenze con altri sistemi Hardware o Software, utilizzo non in linea con le informazioni e precauzioni descritte nel manuale d'istruzione e/o altra documentazione fornita da Alientech S.r.l.

In caso di riparazione o sostituzione di un prodotto, il periodo di garanzia non è esteso.

Le tempistiche di lavorazione differiscono a seconda del tipo di problema riscontrato, e possono variare da un minimo di 3 (tre) giorni ad un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi, escluse tempistiche di consegna, transito e doganali.

Per il materiale non coperto da garanzia, il cliente verrà contattato dal proprio commerciale di riferimento, il quale fornirà informazioni sul prezzo della riparazione / sostituzione e sulle modalità di pagamento. La merce non verrà processata fino ad accettazione scritta da parte del cliente dei costi di riparazione / sostituzione.

Alientech S.r.l. si riserva il diritto di riaddebitare al cliente eventuali oneri doganali sostenuti per l'importazione della merce inviata.

Data ultimo aggiornamento: 22 ottobre 2015.