

Procedimiento de envío de mercadería con RMA (Return Material Authorization)

Para utilizar el servicio para reparar o reemplazar la mercancía conforme a la Garantía Hardware de Alientech srl, primero necesita obtener una autorización de devolución de mercancía (RMA). Para obtener una RMA debe comunicarse con el Servicio de Asistencia Técnica de Alientech srl a través del Portal de Soporte al Cliente (<https://databank.alientech.to/ticket>).

Solo se aceptarán devoluciones que hayan obtenido la aprobación y el número progresivo de RMA del Servicio de Asistencia Técnica de Alientech srl.

Para obtener información sobre los términos y condiciones de la Garantía Hardware de Alientech srl, visite la página https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech_Warranty.pdf (texto en inglés).

No abra ni desmonte el Producto o sus accesorios. La apertura del Producto o sus accesorios anulará la garantía.

Reglas que debe seguir para enviar las mercancías para que sean inspeccionadas / reparadas:

1. Verifique la conformidad de todos los datos indicados en el formulario, especialmente:
 - Número de serie de la herramienta
 - Código Cliente
 - Dirección a la que debe enviarse el Producto una vez reparado / reemplazado.Si los datos indicados no son correctos, haga las correcciones necesarias antes de continuar.

2. Imprima los formularios de autorización para enviar la mercancía:
 - El formulario "A" debe colocarse por encima del embalaje, en una posición bien visible
 - El formulario "B" debe incluirse dentro del paquete
 - El documento de transporte generado automáticamente (Albarán de entrega o Factura Proforma) debe introducirse dentro de un sobre transparente y colocarse por encima del embalaje, en una posición bien visible

Estos documentos son esenciales para garantizar la trazabilidad y el procesamiento correcto de los productos de RMA en nuestra sede. Utilice los formularios A, B y el documento de transporte para cualquier paquete del envío.

Sin estos documentos, la Aduana no podrá manejar el envío, ni nuestro Departamento de Logística podrá tratar las mercancías.

3. Embale adecuadamente la mercancía, incluidos los accesorios del Producto (cables, fuente de alimentación, adaptadores, etc.).
4. Use un servicio de correo que proporcione un sistema de seguimiento de envíos. Los riesgos asociados con el transporte de las mercancías son totalmente a su cargo.

Alientech srl no cubre los gastos de envío de las mercancías. Deberá pagar todos los gastos relacionados con el embalaje, el transporte y, si reside en un país que no pertenece a la Unión Europea, los derechos de aduana. Alientech srl se reserva el derecho de cobrarle por cualquier impuesto de aduana pagado por la importación de sus mercancías.

La dirección para enviar mercancías en RMA es:

Alientech S.r.l.
Via Dei Cordari 1
13039 Trino (VC) - Italy
Tel. +39.0161.801025 – e-mail: logistica@alientech.to

Alientech srl se reserva el derecho de no aceptar, inspeccionar y / o reparar productos que no estén acompañados por los documentos requeridos, según el punto 2 de estas pautas.

A partir de la fecha de recepción de la mercancía en nuestra sede, en un plazo máximo de dos días hábiles, el Servicio de Asistencia Técnica realizará un diagnóstico del Producto recibido y le proporcionará una respuesta.

Productos cubiertos por la garantía

Si el Producto está cubierto por la Garantía Hardware de Alientech srl, será reparado y enviado a usted tan pronto como sea posible.

Productos no cubiertos por la garantía

Si el producto ya no está cubierto por la Garantía Hardware de Alientech srl o el problema detectado fue causado por un daño accidental o por modificaciones no autorizadas, Usted será contactado por correo electrónico de Alientech srl y recibirá información sobre el precio de la reparación / reemplazo y sobre los métodos de pago.

La mercancía no se procesará hasta que recibamos su confirmación por escrito de los costos de reparación / reemplazo y el pago de estos costos de reparación / reemplazo.

Si no acepta el costo de reparación / reemplazo del Producto, Alientech aún le cobrará una comisión por las tarifas de diagnóstico, a la que se agregarán los costos de envío y los aranceles aduaneros.

Tarifa de diagnóstico

Alientech srl le cobrará 30,00 euros por tarifas de diagnóstico, a las que se agregarán los costos de envío y los aranceles aduaneros, si inspeccionamos su producto y determinamos que es completamente funcional y, por lo tanto, no requiere servicio.

Centralitas enviadas para control / desarrollo de nuevos protocolos

El tiempo de procesamiento de una Centralita varía de acuerdo con el tipo de servicio solicitado (verificación, desbloqueo, desarrollo de un nuevo protocolo, etc.) y será comunicado de vez en cuando por el Servicio de Asistencia Técnica.

Puede verificar el estado de procesamiento de un RMA a través del Ticket de referencia o haciendo clic en el enlace en el correo electrónico que recibió confirmando la apertura del RMA.

Alientech srl procesará sus datos personales de acuerdo con nuestra Declaración de Privacidad, disponible en la página www.alientech-tools.com/legal (texto en inglés).