



## Procedura di invio merce con RMA (Return Material Authorization)

Per usufruire del servizio di riparazione o sostituzione della merce ai sensi della Garanzia Hardware di Alientech srl, è prima necessario ottenere un'autorizzazione alla restituzione della merce (RMA). Per ottenere un RMA è necessario contattare il Servizio di Assistenza Clienti di Alientech srl tramite il Portale Assistenza Clienti (<https://support.alientech.to>).

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

**Per garantire il corretto trattamento della spedizione RMA, è obbligatorio utilizzare esclusivamente la documentazione generata da Alientech srl. Le merci accompagnate da documenti non conformi non saranno gestite dal nostro reparto logistica fino alla regolarizzazione della documentazione.**

Per informazioni sulle condizioni di Garanzia Hardware di Alientech srl consultare la pagina [https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech\\_Garanzia.pdf](https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech_Garanzia.pdf).

**Non aprire né smontare il Prodotto o i suoi accessori. L'apertura del Prodotto o dei suoi accessori renderà nulla la garanzia.**

Linee guida da seguire per l'invio di merce da ispezionare/riparare:

1. Controllare la conformità di tutti i dati riportati nel modulo, in particolar modo:
  - numero di serie dello strumento
  - indirizzo al quale dovrà essere spedito il Prodotto una volta riparato / sostituito.  
Eventuali errori potrebbero ritardare la consegna della merce.Qualora i dati indicati non siano corretti provvedere alle opportune correzioni prima di procedere.
2. Stampare la modulistica di autorizzazione all'invio della merce:
  - Il modulo "A" dovrà essere apposto bene in vista sull'imballaggio
  - Il modulo "B" dovrà essere inserito all'interno del pacco
  - Il documento generato in automatico per il trasporto (DDT o Fattura Proforma) dovrà essere inserito all'interno di una busta trasparente e apposto bene in vista sull'imballaggio

Tale documentazione è indispensabile per assicurare la tracciabilità ed il corretto processamento della merce in RMA presso la nostra sede. Utilizzare quindi i moduli A e B ed il documento di trasporto per ogni eventuale collo della spedizione.

**Senza i suddetti documenti il nostro reparto Logistica e la dogana non potranno prendere in carico la spedizione e gestire la merce.**



3. Imballare adeguatamente la merce, includendo eventuali accessori del Prodotto (cavi, alimentatore, schedini, ecc.).  
**Nota Bene:** nel caso di un RMA gestito in **Sostituzione Anticipata** è necessario restituire il solo Hardware difettoso e nessun altro accessorio. Eventuali accessori inviati in questo modo non saranno oggetto di ricondizionamento o sostituzione e saranno restituiti nella condizione in cui sono stati ricevuti da Alientech.
  
4. Utilizzare un corriere che fornisca un sistema di tracciabilità della spedizione. I rischi collegati al trasporto della merce sono totalmente a carico del cliente.

Alientech srl non copre le spese di spedizione della merce. Il cliente dovrà sostenere tutte le spese relative a imballaggio, trasporto ed oneri doganali, nel caso in cui il cliente risieda in un Paese non appartenente all'Unione Europea. Alientech srl si riserva il diritto di addebitare al cliente eventuali oneri doganali sostenuti per l'importazione della merce inviata.

L'indirizzo per l'invio di merce in RMA è:

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

**Alientech srl si riserva il diritto di non accettare, ispezionare e/o riparare merce non accompagnata dalla documentazione richiesta, come da punto 2 del presente documento.**

Entro due giorni lavorativi dal ricevimento della merce presso la nostra sede, il Servizio di Supporto Tecnico effettuerà una diagnosi del Prodotto e fornirà un riscontro al cliente.

### **Prodotti coperti da garanzia**

Se il Prodotto è coperto dalla Garanzia Hardware di Alientech srl, verrà riparato e spedito al cliente nel più breve tempo possibile.

### **Prodotti non coperti da garanzia**

Nel caso in cui il Prodotto non sia più coperto dalla Garanzia Hardware di Alientech srl oppure il problema rilevato sia stato causato da danni accidentali o modifiche non autorizzate, il cliente verrà contattato tramite e-mail da Alientech srl e riceverà informazioni sul costo della riparazione / sostituzione e sulle modalità di pagamento.

La merce non verrà processata fino a quando non riceveremo accettazione scritta da parte del cliente dei costi di riparazione / sostituzione e relativo pagamento di detti costi di riparazione / sostituzione.



Nel caso in cui il cliente non accettasse il costo della riparazione del Prodotto, il cliente sarà comunque tenuto a pagare una commissione per le spese di gestione, a cui verranno aggiunti i costi di spedizione ed eventuali oneri doganali.

### **Prodotti rilevati funzionanti**

Per i prodotti ricevuti che, una volta testati, risultino funzionanti sarà applicata una commissione di 30,00 Euro per spese di gestione, oltre ai costi di spedizione e agli eventuali oneri doganali.

### **Centraline inviate per controllo / sviluppo nuovi protocolli**

I tempi di gestione di una Centralina variano in base al tipo di intervento richiesto (controllo, sblocco, sviluppo di nuovo protocollo ecc.) e verranno comunicati di volta in volta dal Servizio di Supporto Tecnico.

L'intervento di Alientech sulla ECU\TCU del cliente è un servizio a pagamento. La tariffa oraria dell'operazione è pari a 90,00 euro, calcolato a consuntivo, a cui andranno aggiunte le spese di spedizione.

Inoltre, è importante precisare che Alientech farà il possibile per ripristinare la centralina, ma non potrà garantirne il funzionamento in quanto sprovvista del veicolo su cui testarla.

Alientech srl conserverà e utilizzerà le informazioni dei clienti in conformità con la propria Informativa privacy, consultabile all'indirizzo [www.alientech-tools.com/legal](http://www.alientech-tools.com/legal).