

# 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://databank.alientech.to/ticket>).

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 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
  - codice cliente
  - indirizzo al quale dovrà essere spedito il Prodotto una volta riparato / sostituito.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'imballaggioTale 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 tutti gli eventuali accessori del Prodotto (cavi, alimentatore, schedini, ecc.).
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.**

A partire dalla data di ricevimento della merce presso la nostra sede, entro un massimo di due giorni lavorativi il Servizio di Supporto Tecnico effettuerà una diagnosi del Prodotto ricevuto 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 prezzo 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 un Prodotto che, una volta ricevuto e testato, venga rilevato perfettamente funzionante il cliente sarà tenuto a pagare una commissione di 30,00 Euro per spese di gestione, a cui verranno aggiunti i costi di spedizione ed 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.

È possibile verificare lo stato di lavorazione di un RMA tramite il ticket di riferimento oppure cliccando sul link contenuto nell'e-mail confermando l'apertura dell'RMA.

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).