

PROCEDURE PER L'UTILIZZO DEL PORTALE ASSISTENZA TECNICA

Le fasi fondamentali per la richiesta di RMA sono le seguenti:

- Registrazione (da effettuarsi solo al primo accesso)
- Compilazione della richiesta
- Ricezione RMA via email

REGISTRAZIONE:

Il Cliente dovrà registrarsi nella sezione "Area Riservata", compilando in ogni sua parte l'apposito modulo. E' di fondamentale importanza che i dati siano completi e corretti in quanto saranno soggetti ad approvazione da parte di Nordeletronica.

A tale approvazione farà seguito l'invio immediato di una e-mail di conferma all'indirizzo indicato.

COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA

Per inserire la richiesta, occorre accedere all'area riservata agli utenti registrati e fare click su "Richiesta RMA".

Selezionare quindi il brand del prodotto che si desidera inviare in assistenza;

Verrà mostrato il modulo per l'inserimento del primo prodotto che andrà completato in ogni sua parte.

Nel caso il prodotto non fosse presente nell'elenco, selezionare "Altro" e indicare il codice completo nel campo Note.

Si raccomanda, in particolare, la precisione nella descrizione del guasto riscontrato.

Nel campo "Note" è possibile descrivere le condizioni in cui si verifica l'inconveniente o le presunte cause.

Tale campo può essere utilizzato anche nel caso si volesse richiedere la restituzione del materiale riparato ad un indirizzo diverso da quello indicato in fase di registrazione.

Procedere con l'inserimento di altri eventuali prodotti dello stesso brand: è possibile aggiungerli cliccando sull'apposito pulsante.

Completare infine la richiesta facendo click sul pulsante "Richiesta RMA": in base al gruppo di appartenenza del prodotto selezionato, verrà inviata all'indirizzo email specificato in fase di registrazione, l'autorizzazione al reso o la conferma di ricezione della richiesta effettuata alla quale seguirà la regolare autorizzazione.

Autorizzazione (RMA) e documento di trasporto andranno tassativamente applicati in maniera visibile all'esterno del collo: SPEDIZIONI PRIVE DI RMA O DDT SARANNO RESPINTE.

Per richiedere assistenza di prodotti appartenenti a brand differenti, occorre compilare richieste di RMA separate.

STATO DELLA RIPARAZIONE

Il sistema permette di monitorare via Web lo stato di ogni riparazione nella sezione "Stato RMA" dell'area riservata.



Honeywell



TSC
The Smarter Choice

TOSHIBA



DATALOGIC



OPTICON