NORDELETTRONICA S.r.l.
Sede operativa:
Via Cantù, 36 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Sede Legale:
Viale Europa, 11 - 20900 Monza (MB)
Tel. +39 02 611196.1 - Fax +39 02 611196.221

Email: info@nordele.it - www.nordelettronica.com
Capitale Sociale: Euro 300.000 i.v.
P.I./Cod. Fisc. IT02924580968 - SDOE MI327003
Registro imprese Monza Brianza N° 02924580968
N. REA: MI-1605069
Registro RAEE n. iscrizione IT08020000002446

PROCEDURE DI ASSISTENZA TECNICA

INTRODUZIONE

Questo documento elenca le procedure per la richiesta di assistenza tecnica sui prodotti distribuiti da Nordelettronica.

PORTALE NORDELETTRONICA

La maggior parte delle operazioni relative alla richiesta di autorizzazione al rientro per tutti i Brand distribuiti, sono effettuabili dall'utente in modo autonomo attraverso il portale www.nordelettronica.biz Tutte le operazioni sono descritte in dettaglio nell'allegato "A".

Centro assistenza	La riparazione dei prodotti viene effettuata presso il laboratorio di Nordelettronica
Richiesta RMA	La richiesta di RMA viene completata attraverso i seguenti passaggi: • Compilazione richiesta RMA attraverso il portale www.nordelettronica.biz • **Ricezione immediata**, in automatico, **dell'autorizzazione al reso** con indicazione delle condizioni di servizio.
Riparazioni in garanzia	Nel caso di prodotti in garanzia, l'invio dovrà essere effettuato a carico del mittente mentre le operazioni relative alla riparazione ed al reso del materiale riparato saranno a carico di Nordelettronica
Riparazioni fuori garanzia e spese di gestione	Per le riparazioni fuori garanzia, l'invio dovrà essere effettuato a carico del mittente; **oltre alle parti di ricambio** utilizzate, verrà richiesto un **contributo fisso per la gestione della pratica corrispondente a €80,00 + IVA per ciascun prodotto incluso nella RMA**. Tale contributo è richiesto a titolo di rimborso spese e comprende quanto segue: • Gestione RMA attraverso il sito Nordelettronica • Gestione preventivo • Manodopera del tecnico per l'esecuzione della riparazione • Spese di trasporto per il reso del materiale riparato Spese nel caso di mancata approvazione del preventivo
Preventivi	Riparazioni con costo superiore a € 155 + IVA per singolo pezzo, saranno oggetto di preventivo che sarà inviato all'indirizzo e-mail indicato nel profilo registrato sul portale; quelle con un costo uguale od inferiore verranno eseguite senza chiedere accettazione del preventivo salvo disposizioni particolari inserite nelle Note. **Qualora il preventivo non venisse accettato entro i termini indicati, il materiale verrà reso con l'addebito delle spese di gestione di €50,00 + IVA.**

NORDELETTRONICA S.r.l.
Sede operativa:
Via Cantù, 36 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Sede Legale:
Viale Europa, 11 - 20900 Monza (MB)
Tel. +39 02 611196.1 - Fax +39 02 611196.221

Email: info@nordele.it - www.nordelettronica.com
Capitale Sociale: Euro 300.000 i.v.
P.I./Cod. Fisc. IT02924580968 - SDOE MI327003
Registro imprese Monza Brianza N° 02924580968
N. REA: MI-1605069
Registro RAEE n. iscrizione IT08020000002446

ALLEGATO A
PROCEDURE PER L'UTILIZZO DEL PORTALE NORDELETTRONICA.BIZ

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

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

REGISTRAZIONE:
Il Cliente dovrà registrarsi al sito www.nordelettronica.biz nella sezione "Area Riservata", compilando in ogni sua parte l'apposito modulo.
È di fondamentale importanza che i dati siano completi e corretti in quanto saranno soggetti ad approvazione da parte di Nordelettronica.
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 del sito www.nordelettronica.biz 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", verrà inviata all'indirizzo e-mail 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.

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