



Procedura per l'invio in riparazione di Prodotti fuori Garanzia (Gennaio 2012)

• **Prodotti interessati.**

Tutti i prodotti importati in esclusiva da RITAR SpA e non assistiti direttamente dalle Case produttrici. I prodotti Nokia, Panasonic, Nec, Sharp hanno i loro centri Assistenza Tecnica a cui dovete rivolgervi. In caso di invio a Ritar Spa non saremo in grado di rilasciarVi preventivo di spesa, provvederemo ad addebitarvi spese di trasporto da Ritar al centro assistenza e comunque saremmo obbligati a pagare eventuali diritti di preventivazione dei prodotti inviati ai centri assistenza.

• **RMA Autorizzazione al ritiro.**

Per usufruire del servizio di Assistenza Tecnica Fuori Garanzia il prodotto difettoso deve essere inserito nel portale www.ritar.com come da istruzioni riportate nelle pagine successive. Il modulo riempito arriverà presso il servizio assistenza RITAR SpA che lo valuterà e darà risposta via e-mail o via fax. RITAR SpA provvederà a rinviare un modulo Autorizzazione al Ritiro Per Riparazione Fuori Garanzia comprendente il numero di Autorizzazione RMA (univoco per ogni apparecchio).

I prodotti dovranno essere spediti in Porto Franco e vi saranno resi sempre in Porto Franco. Eventuali materiali inviati in Porto Assegnato saranno Respinti.

La mancata indicazione del difetto non sarà accettata dal form, oppure un'indicazione generica (non funziona) comporterà un addebito forfetario per ricerca guasto di 20€ + IVA. In caso di non rilevazione del Guasto il prodotto sarà restituito con il trasporto a carico del ricevente. Il prodotto sarà restituito in un tempo medio di **tre settimane** lavorative (salvo casi particolari).

• **Validità.**

Le Autorizzazioni RMA avranno validità 15 giorni.

• **Modalità di Spedizione.**

Prima di consegnare la merce al Corriere assicurarsi che ogni apparato sia in imballo originale o comunque in imballo adeguato (si ricorda che danni estetici non sono considerati in garanzia).

Il prodotto deve essere inviato **solo ed esclusivamente al Centro Assistenza Tecnica indicato sul modulo Autorizzazione Al Ritiro Per Riparazione.**

• **Punti essenziali.**

Si prega di definire in maniera esauriente il difetto del prodotto per avere la certezza di una riparazione accurata. Il mancato inserimento del difetto o l'inserimento di un difetto generico comporterà un addebito di 20 Euro Iva esclusa come spese di ricerca guasto.

Indicare sempre il limite di spesa nel box **autorizziamo la riparazione se l'importo del preventivo non è superiore a** in modo da non doverVi inviare preventivo. In caso di mancanza di questo dato o inserimento importi tipo 0 o 1Euro provvederemo ad inviare preventivo che, se non accettato, sarà soggetto comunque a pagamento di 40 Euro IVA esclusa come diritto preventivo e recupero spese.

• **Modalità di pagamento.**

Il pagamento avverrà tramite Bonifico Bancario Anticipato presso la cassa di Risparmio di Firenze Agenzia 5 (IBAN IT38E0616002805000003748C00) oppure tramite contrassegno (solo per privati).

In caso di contrassegno saranno aggiunti 15 come spese contributo contrassegno

• **Tempi di risposta alla richiesta.**

La risposta alla Richiesta Autorizzazione sarà resa entro 3 giorni lavorativi. E' tassativa la richiesta di una sola Autorizzazione nell'arco della giornata.

• **Rintracciabilità.**

Al ricevimento della merce il Centro Assistenza Tecnica provvede all'inserimento nel sistema informatico dei dati del prodotto, del documento di trasporto, del mittente e del numero di RMA di Autorizzazione.

Ciò consentirà di rendere disponibile lo stato della riparazione on line consultabile 24 ore il giorno per 365 giorni all'anno sul sito internet della RITAR SpA: www.ritar.com sul link **lista assistenza** accessibile previa registrazione.

• **Call Center RITAR SpA.**

Il Call Center risponderà (**orari 10,00-12,00 e 15,00-17,00 dal lunedì al venerdì**) alle informazioni sui prodotti in Assistenza. Altresì a disposizione per informazioni sui prodotti da inviare o già inviati in riparazione.

Telefono 0553220241 Fax 055332343.

Sito Internet www.ritar.com ed e-mail riparazioni@ritar.com

D T H I N T E R N E T M U L T I M E D I A T E L F O N I A S M A T V C A T V S I C U R E Z Z A

Ritar S.p.A. unipersonale

Firenze, Italia - 50144 - via Maragliano 102/d Tel. [+39] 055.32.20.21 - Fax [+39] 055.33.23.43

Firenze, Italia - 50132 - via F.D. Buonvicini, 12 Tel. e Fax [+39] 055.58.37.70

Prato, Italia - 59100 via delle Badie, 55-57 Tel. [+39] 0574.58.46.26 - Fax [+39] 0574.51.10.07

Milano Trz. S/N, Italia - 20090 - via Goldoni 46 Tel. [+39] 02.48.40.91.55 - Fax [+39] 02.48.40.86.74

Capitale Sociale € 260.000,00 i.v. - P.IVA : 00390740488 - website: www.ritar.com - e-mail: info@ritar.com

Iscrizione registro imprese C.C.I.A.A. di Firenze n. 00390740488 - R.E.A. n. 195087

Iscrizione al registro nazionale produttori AEE n. IT08020000001960

Nuova procedura richiesta RMA

Gentile Rivenditore al fine di ottimizzare i tempi di riconsegna dei materiali difettosi Ritar Spa ha attivato la nuova procedura di invio richiesta RMA attraverso l'inserimento diretto nel portale Ritar Spa. In tal modo si evita l'inserimento manuale su carta e l'invio di fax o mail errate. Per ottenere assistenza ora è più semplice!

Di seguito descrizione dettagliata delle modalità di inserimento dei prodotti sul portale.

Entrare nel portale www.ritar.com

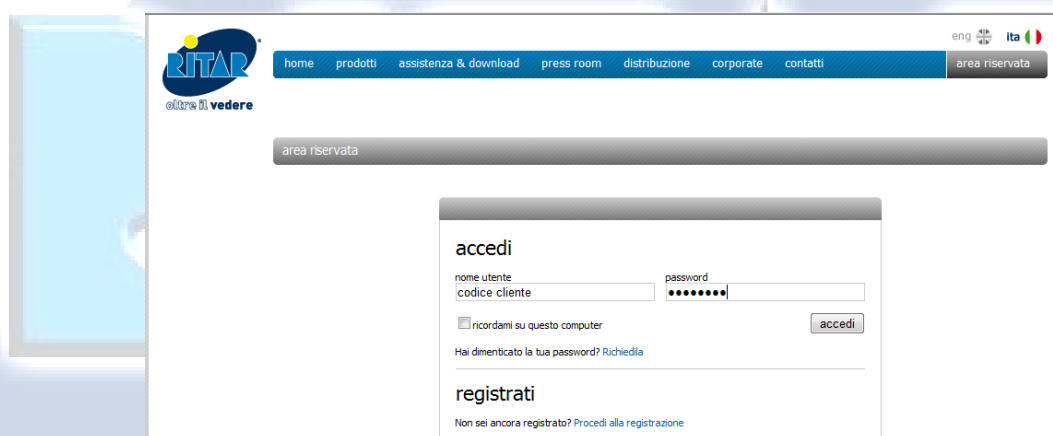
Selezionare **area riservata**



Inserire le proprie credenziali (**codice cliente Ritar e propria password**) con cui ci si è registrati sul portale www.ritar.com.

La prima registrazione deve essere fatta utilizzando il **codice cliente Ritar** sia come id che come password (lo trovate su qualsiasi fattura o documento di trasporto Ritar) altrimenti non sarà possibile visualizzare la sezione assistenza!

Cliccare su **avanti**

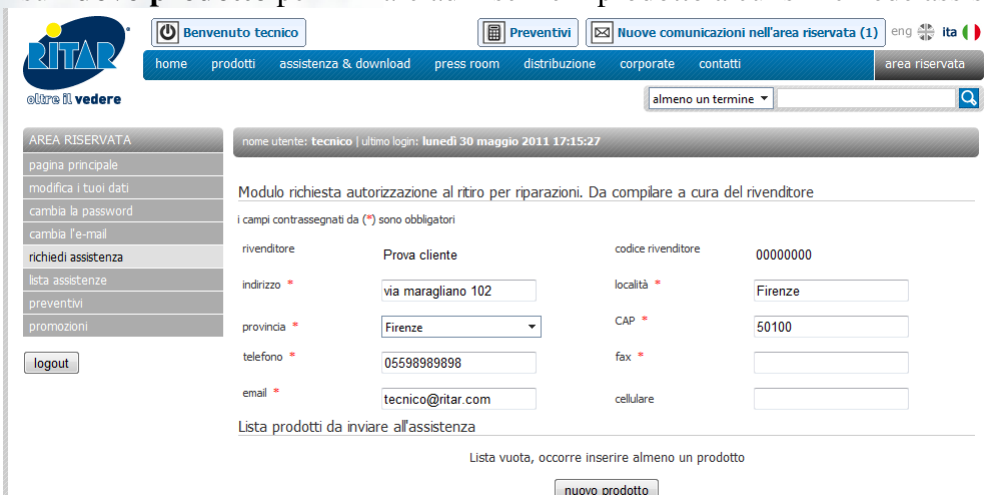


Controllare le generalità che vengono visualizzate ed aggiungere quelle mancanti. Ricordarsi di inserire il numero di fax o l'indirizzo mail a cui Ritar Spa invierà la risposta.

Cliccare su **richiedi assistenza**.



Cliccare poi su **nuovo prodotto** per iniziare ad inserire il prodotto a cui si richiede assistenza.



Benvenuto tecnico

Preventivi Nuove comunicazioni nell'area riservata (1)

home prodotti assistenza & download press room distribuzione corporate contatti area riservata

oltre il vedere

nome utente: tecnico | ultimo login: lunedì 30 maggio 2011 17:15:27

Modulo richiesta autorizzazione al ritiro per riparazioni. Da compilare a cura del rivenditore

i campi contrassegnati da (*) sono obbligatori

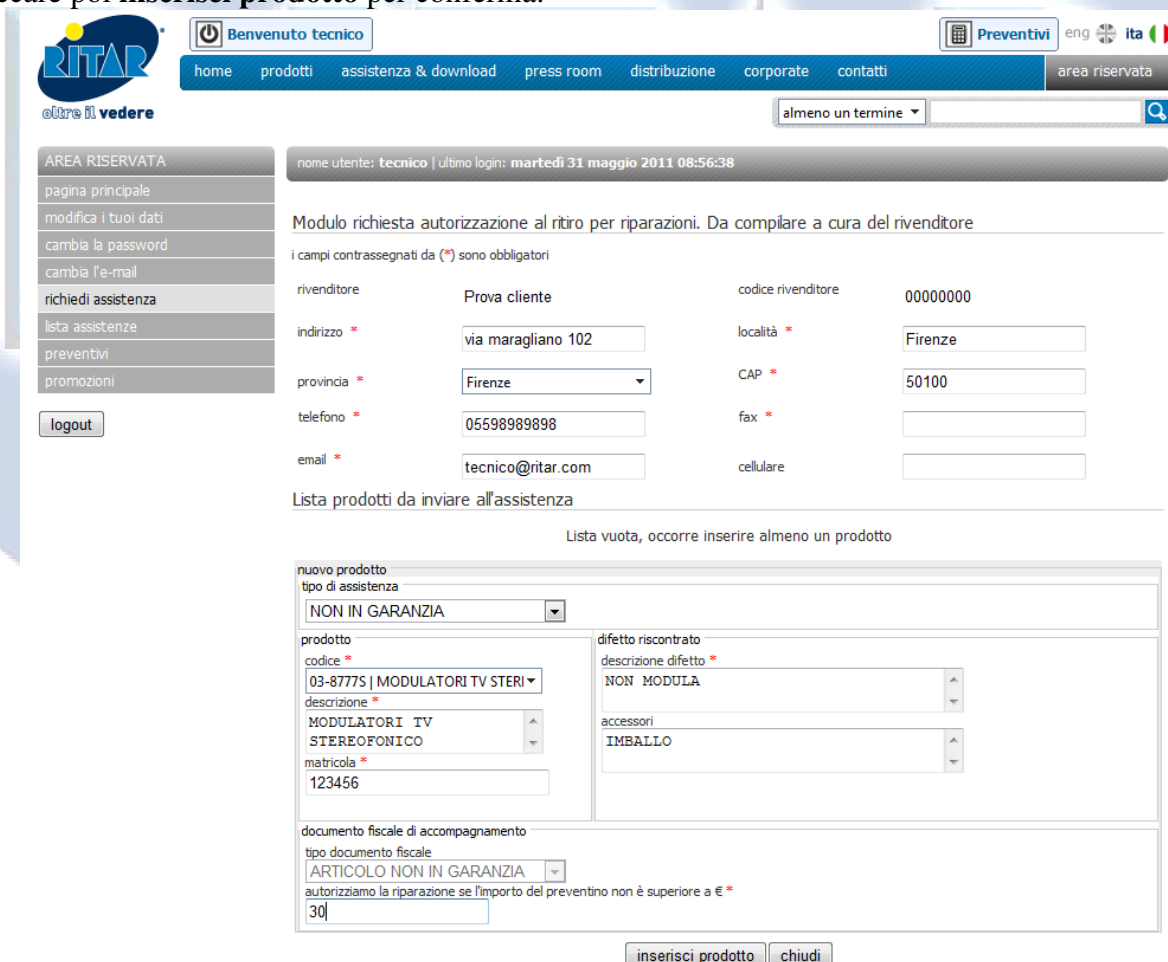
rivenditore	Prova cliente	codice rivenditore	00000000
indirizzo *	via maragliano 102	località *	Firenze
provincia *	Firenze	CAP *	50100
telefono *	0559898989	fax *	
email *	tecnico@ritar.com	cellulare	

Lista prodotti da inviare all'assistenza

Lista vuota, occorre inserire almeno un prodotto

nuovo prodotto

Inserire il tipo di assistenza richiesta **FUORI GARANZIA**, il **codice prodotto Ritar**, la descrizione sarà collegata al codice, il **numero di matricola ESATTO**, una **descrizione dettagliata del difetto** (inserendo **“non funziona”** saranno addebitate 20 Euro per ricerca guasto), gli **accessori** e l'autorizzazione ad effettuare l'intervento se la spesa è entro i limiti inseriti. Cliccare poi **inserisci prodotto** per conferma.



Benvenuto tecnico

Preventivi eng ita

home prodotti assistenza & download press room distribuzione corporate contatti area riservata

oltre il vedere

nome utente: tecnico | ultimo login: martedì 31 maggio 2011 08:56:38

Modulo richiesta autorizzazione al ritiro per riparazioni. Da compilare a cura del rivenditore

i campi contrassegnati da (*) sono obbligatori

rivenditore	Prova cliente	codice rivenditore	00000000
indirizzo *	via maragliano 102	località *	Firenze
provincia *	Firenze	CAP *	50100
telefono *	0559898989	fax *	
email *	tecnico@ritar.com	cellulare	

Lista prodotti da inviare all'assistenza

Lista vuota, occorre inserire almeno un prodotto

nuovo prodotto

tipo di assistenza
NON IN GARANZIA

prodotto	difetto riscontrato
codice * 03-8775 MODULATORI TV STERI	descrizione difetto * NON MODULA
descrizione * MODULATORI TV STEREOFONICO	accessori IMBALLO
matricola * 123456	

documento fiscale di accompagnamento

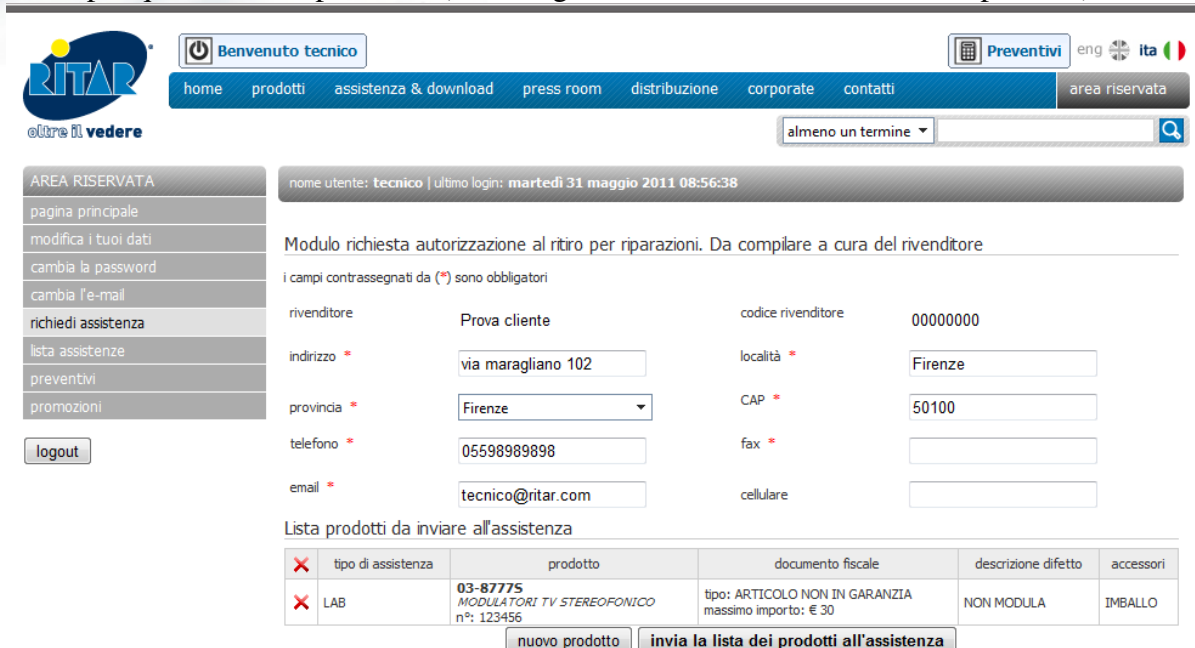
tipo documento fiscale
ARTICOLO NON IN GARANZIA

autorizziamo la riparazione se l'importo del preventivo non è superiore a € *
30

inserisci prodotto chiudi

La seguente finestra riepilogativa sarà evidenziata.

Se si desidera inviare altri prodotti occorre cliccare su **nuovo prodotto** ed inserire tutti i dati necessari per questo nuovo prodotto. (Si consiglia di inserire un massimo di 10 prodotti).



Benvenuto tecnico

Preventivi eng ita

home prodotti assistenza & download press room distribuzione corporate contatti area riservata

almeno un termine

nome utente: tecnico | ultimo login: martedì 31 maggio 2011 08:56:38

Modulo richiesta autorizzazione al ritiro per riparazioni. Da compilare a cura del rivenditore

i campi contrassegnati da (*) sono obbligatori

rivenditore Prova cliente codice rivenditore 00000000

indirizzo * via maragliano 102 località * Firenze

provincia * Firenze CAP * 50100

telefono * 0559898988 fax *

email * tecnico@ritar.com cellulare

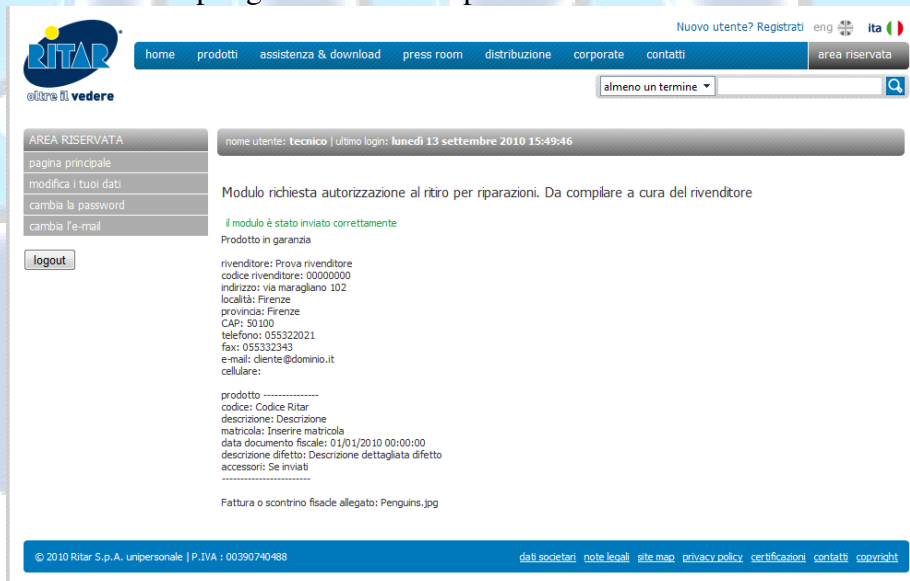
Lista prodotti da inviare all'assistenza

X	tipo di assistenza	prodotto	documento fiscale	descrizione difetto	accessori
X	LAB	03-87775 MODULATORI TV STEREOFONICO n°: 123456	tipo: ARTICOLO NON IN GARANZIA massimo importo: € 30	NON MODULA	IMBALLO

nuovo prodotto invia la lista dei prodotti all'assistenza

Al termine dell'inserimento cliccare su **invia la lista dei prodotti all'assistenza**.

Appare la presente scheda riepilogativa con tutti i prodotti inseriti.



Nuovo utente? Registrati eng ita

home prodotti assistenza & download press room distribuzione corporate contatti area riservata

almeno un termine

nome utente: tecnico | ultimo login: lunedì 13 settembre 2010 15:49:46

Modulo richiesta autorizzazione al ritiro per riparazioni. Da compilare a cura del rivenditore

il modulo è stato inviato correttamente

Prodotto in garanzia

rivenditore: Prova rivenditore
codice rivenditore: 00000000
indirizzo: via maragliano 102
località: Firenze
provincia: Firenze
CAP: 50100
telefono: 055322021
fax: 055332243
e-mail: cliente@dominio.it
cellulare:

prodotto: -----
codice: Codice Ritar
descrizione: Descrizione
matricola: Inserire matricola
data documento fiscale: 01/01/2010 00:00:00
descrizione difetto: Descrizione dettagliata difetto
accessori: Se inviati

Fattura o scontrino fiscale allegato: Penguins.jpg

© 2010 Ritar S.p.A. unipersonale | P.IVA : 00390740488 dati societari note legali site map privacy policy certificazioni contatti copyright

Dopo l'invio il servizio tecnico Ritar Spa provvederà alla gestione della vostra richiesta e fornirà a mezzo e-mail o fax la risposta con i relativi indirizzi di spedizione.

Per visualizzare il riepilogativo degli interventi inseriti cliccare su **lista assistenza** e cercare i prodotti inseriti e il loro stato.



The screenshot shows the RITAR technician portal. At the top, there is a navigation bar with 'home', 'prodotti', 'assistenza & download', 'press room', 'distribuzione', 'corporate', and 'contatti'. A search bar contains 'almeno un termine'. Below the navigation bar, there is a 'Benvenuto tecnico' message and a 'Preventivi' button. The main content area displays a table for 'lista assistenze' with columns for 'codice assistenza', 'stato intervento', 'codice art.', 'articolo', and 'data arrivo'. The table is currently empty, showing 'No records to display.' A sidebar on the left contains links for 'AREA RISERVATA' such as 'pagina principale', 'modifica i tuoi dati', 'cambia la password', 'cambia l'e-mail', 'richiedi assistenza', 'lista assistenze', 'preventivi', and 'promozioni'. At the bottom, there is a 'logout' button and a footer with copyright information and various links.

Con questa procedura è possibile inserire interventi **IN GARANZIA** e **FUORI GARANZIA** nello stesso tempo.

L'unica differenza è selezionando **FUORI GARANZIA** non è necessario presentare alcun documento ma occorre inserire il **limite di spesa**.

Per consultazione stato assistenza:

Selezionare **Lista Assistenze** e visualizzare il numero **RMA** del prodotto spedito in assistenza

Ritar Spa
Reparto Tecnico



Ritar S.p.A. unipersonale

Firenze, Italia - 50144 - via Maragliano 102/d Tel. [+39] 055.32.20.21 - Fax [+39] 055.33.23.43

Firenze, Italia - 50132 - via F.D. Buonvicini, 12 Tel. e Fax [+39] 055.58.37.70

Prato, Italia - 59100 - via delle Badie, 55-57 Tel. [+39] 0574.58.46.26 - Fax [+39] 0574.51.10.07

Milano Trz. S/N, Italia - 20090 - via Goldoni 46 Tel. [+39] 02.48.40.91.55 - Fax [+39] 02.48.40.86.74

Capitale Sociale € 260.000,00 i.v. - P.IVA : 00390740488 - website: www.ritar.com - e-mail: info@ritar.com

Iscrizione registro imprese C.C.I.A.A. di Firenze n. 00390740488 - R.E.A. n. 195087

Iscrizione al registro nazionale produttori AEE n. IT08020000001960