



Procedura per l'invio in riparazione di Prodotti in 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.

La **“Garanzia Convenzionale”** ha durata di 12 mesi a decorrere dalla data di acquisto, certificata dal documento rilasciato da RITAR SpA. In mancanza di riferimento fiscale farà fede la data di fabbricazione del prodotto correlata alla matricola.

La **“Garanzia Legale”** è di due anni ed è un rapporto che lega il Venditore ed il Consumatore Finale, che non operi in ambito professionale, tramite l'emissione dello Scontrino Fiscale.

• RMA Autorizzazione al ritiro.

Per usufruire del servizio di Assistenza Tecnica in Garanzia il Rivenditore deve preventivamente inserire nel portale www.ritar.com i prodotti difettosi 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 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 15€ + IVA. **Non saranno accettate richieste provenienti da utenze private, ma solo ed esclusivamente da Rivenditori diretti RITAR SpA.** 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.

Copia del documento Fiscale deve essere obbligatoriamente spedita insieme al prodotto.

In mancanza di tali dati RITAR SpA non rilascerà il numero di autorizzazione, e la merce eventualmente inviata verrà resa riparata con addebito e con spese a carico del mittente.

In caso di materiale inserito nel pacco privo di RMA il Centro Assistenza effettua la riparazione a pagamento senza alcun preavviso (a meno di prodotto fuori Garanzia corredato dell'apposito modulo Riparazione per Prodotti Fuori Garanzia).

• 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

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

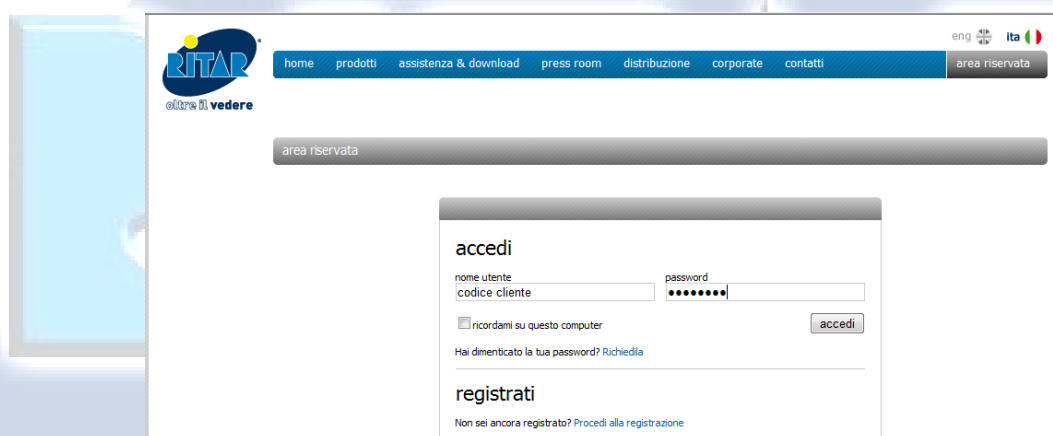
Selezionare **area riservata**



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**

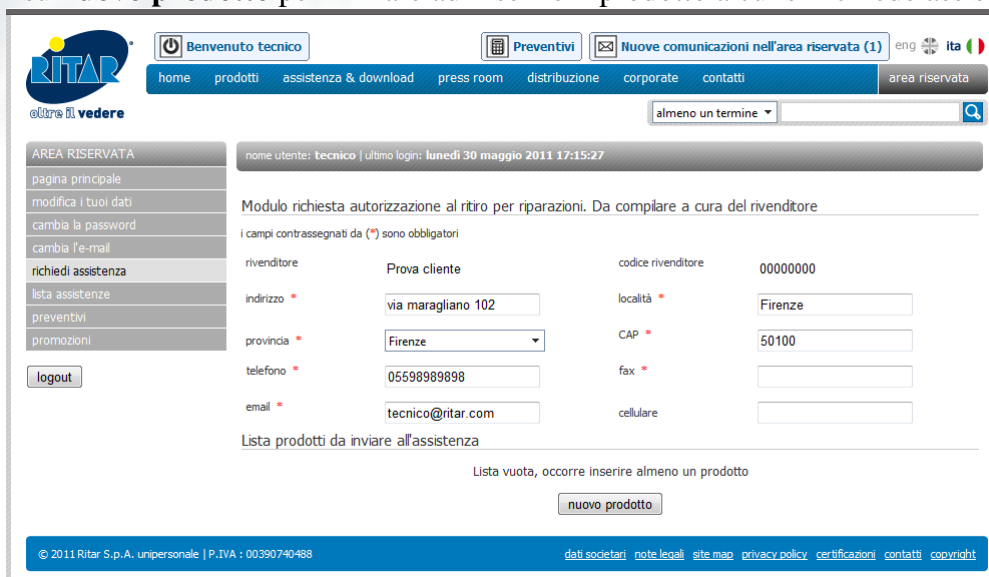


Controllare le generalità che vengono visualizzate ed aggiungere quelle mancanti. Ricordarsi di inserire il numero di fax o l'indirizzo mail a cui Ritar Spa invierà la risposta.

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) | eng ita

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

oltre il vedere | almeno un termine

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	

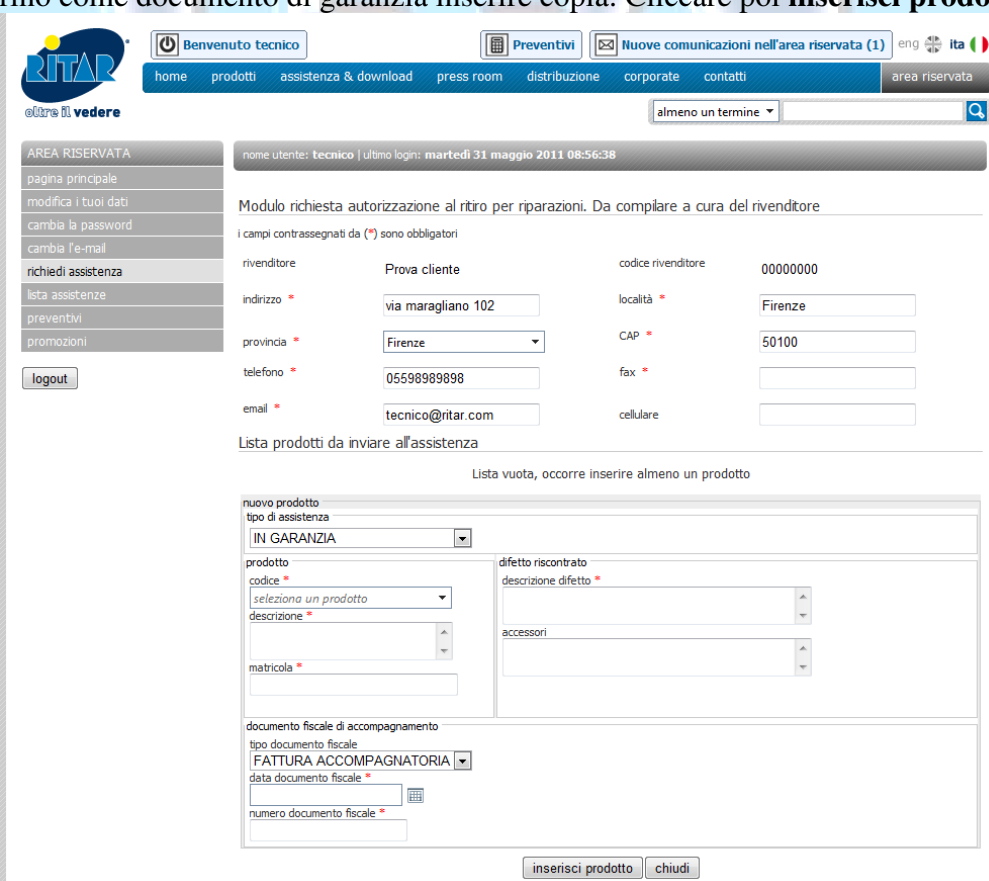
Lista prodotti da inviare all'assistenza

Lista vuota, occorre inserire almeno un prodotto

nuovo prodotto

© 2011 Ritar S.p.A. unipersonale | P.IVA : 00390740488 | dati societari note legali site map privacy policy certificazioni contatti copyright

Inserire il tipo di assistenza richiesta **IN GARANZIA**, il **codice prodotto Ritar**, la descrizione sarà collegata al codice, il **numero di matricola ESATTO**, la **data del documento fiscale** che comprova la garanzia (**fattura fiscale Ritar Spa o scontrino**), una **descrizione dettagliata del difetto** (inserendo **“non funziona”** il prodotto sarà respinto) e gli **accessori**. In caso presentazione dello scontrino come documento di garanzia inserire copia. Cliccare poi **inserisci prodotto**



Benvenuto tecnico | Preventivi | Nuove comunicazioni nell'area riservata (1) | eng ita

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

oltre il vedere | 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 *	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
IN GARANZIA

prodotto
codice *
seleziona un prodotto
descrizione *

difetto riscontrato
descrizione difetto *

accessori

matricola *

documento fiscale di accompagnamento
tipo documento fiscale
FATTURA ACCOMPAGNATORIA
data documento fiscale *

numero documento fiscale *

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 | Nuove comunicazioni nell'area riservata (1) | eng | ita | 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	GAR	03-87775 MODULATORI TV STEREOFONICO n#: 123456	tipo: FATTURA ACCOMPAGNATORIA data: 20/01/2011 n#: 2876	NON MODULA	NESSUNO

nuovo prodotto | **invia la lista dei prodotti all'assistenza**

© 2011 Ritar S.p.A. unipersonale | P.IVA : 00390740488 | dati societari | note legali | site map | privacy policy | certificazioni | contatti | copyright

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 | 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: 055332343
 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.

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

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



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

codice assistenza	stato intervento	codice art.	articolo	data arrivo
<input type="text"/>	tutti	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

No records to display.

logout

© 2011 Ritar S.p.A. unipersonale | P.IVA : 00390740488

[dati societari](#) [note legali](#) [site map](#) [privacy policy](#) [certificazioni](#) [contatti](#) [copyright](#)

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 necessario per una riparazione più veloce senza l'invio del preventivo (che in caso di non accettazione darà luogo ad una spesa di 30 euro come diritto fisso di preventivo).

Per consultazione stato assistenza:

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

Ritar Spa
Reparto Tecnico

Service

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