



Procedura per l'invio in riparazione di Prodotti Riparati e non funzionanti (Gennaio 2012)

• **Prodotti interessati.**

Tutti i prodotti rientrati dal Centro Assistenza RITAR SpA che presentano ancora il problema lamentato nella precedente riparazione. La Garanzia sulla riparazione è di tre mesi dalla consegna.

• **RMA Autorizzazione al ritiro.**

Per usufruire del servizio di Assistenza Tecnica 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 saranno ritirati da un corriere inviato da Ritar Spa dopo l'accettazione della RMA.

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 come documento di riferimento quello relativo alla precedente riparazione o il numero RMA della precedente riparazione.

• **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. IT0802000001960

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

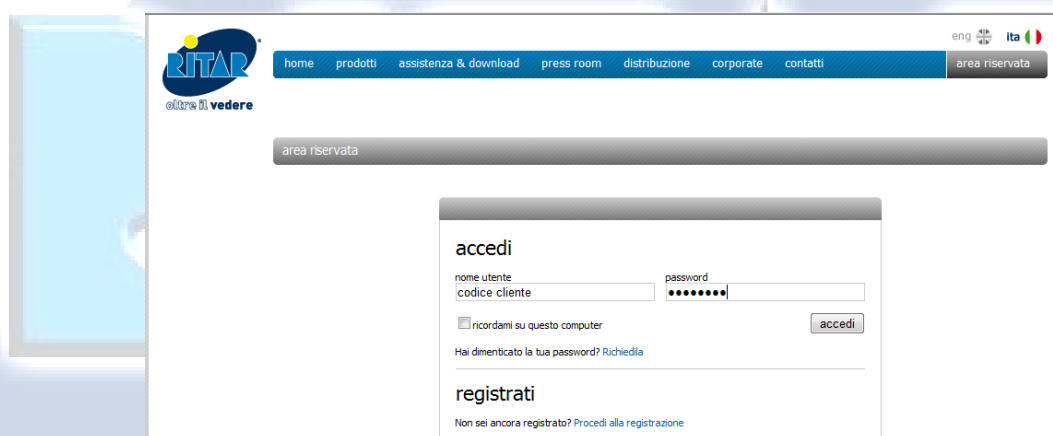
Selezionare **area riservata**



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**

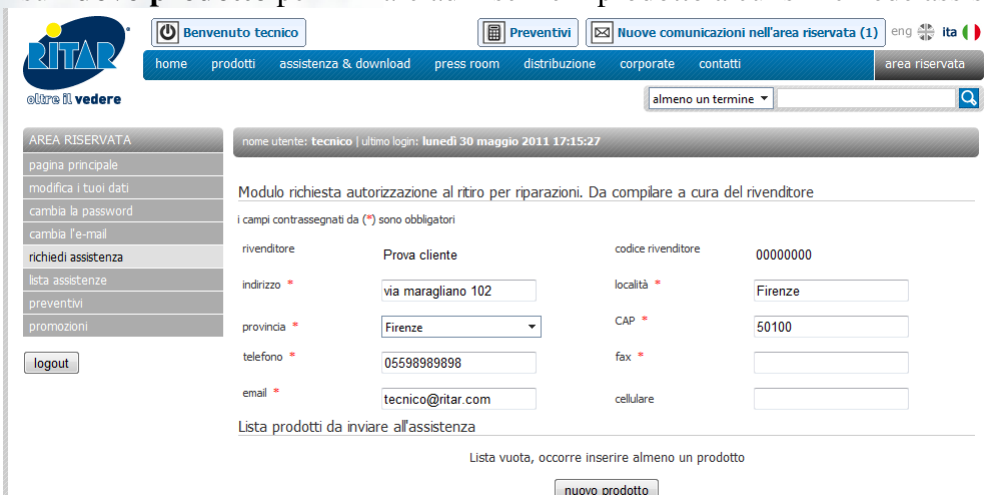


Controllare le generalità che vengono visualizzate ed aggiungere quelle mancanti. Ricordarsi di inserire il numero di fax o l'indirizzo mail a cui Ritar Spa invierà la risposta.

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

AREA RISERVATA
 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

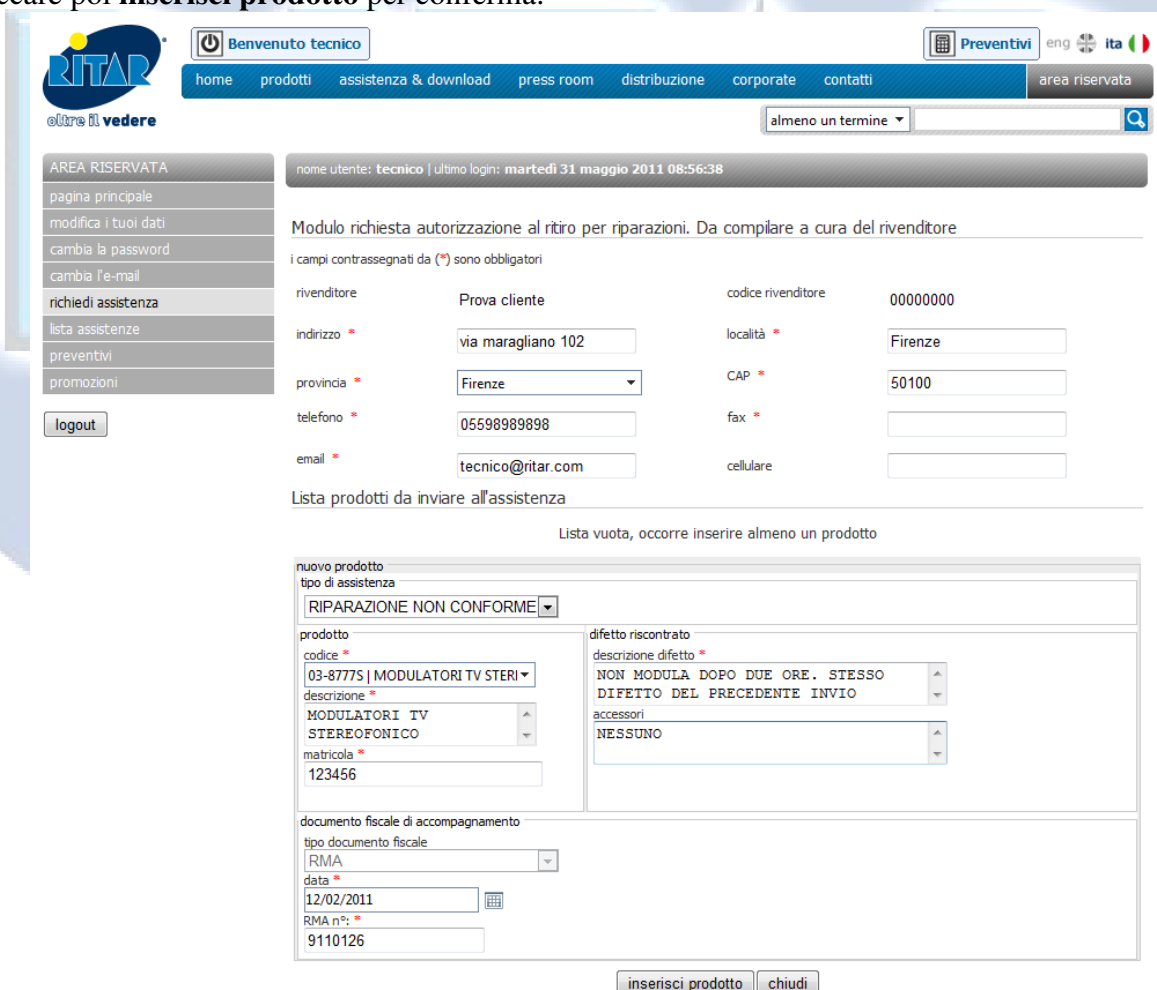
rivenditore	Prova cliente	codice rivenditore	00000000
indirizzo *	via maragliano 102	località *	Firenze
provincia *	Firenze	CAP *	50100
telefono *	05598989898	fax *	
email *	tecnico@ritar.com	cellulare	

Lista prodotti da inviare all'assistenza

Lista vuota, occorre inserire almeno un prodotto

nuovo prodotto

Inserire il tipo di assistenza richiesta **RIPARAZIONE NON CONFORME**, 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** ed il **numero RMA** della precedente riparazione. 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 | almeno un termine

AREA RISERVATA
 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 *	05598989898	fax *	
email *	tecnico@ritar.com	cellulare	

Lista prodotti da inviare all'assistenza

Lista vuota, occorre inserire almeno un prodotto

nuovo prodotto

tipo di assistenza
 RIPARAZIONE NON CONFORME

prodotto	difetto riscontrato
codice *	descrizione difetto *
03-8775S MODULATORI TV STERI	NON MODULA DOPO DUE ORE. STESSO
descrizione *	DIFETTO DEL PRECEDENTE INVIO
MODULATORI TV	accessori
STEREOFONICO	NESSUNO
matricola *	
123456	

documento fiscale di accompagnamento

tipo documento fiscale
 RMA

data *

12/02/2011

RMA n°: *

9110126

inserisci prodotto | chiudi

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

La seguente finestra riepilogativa:
Se si desidera inviare altri prodotti
necessari per questo nuovo prodotto

The screenshot shows the Ritar website interface. At the top left is the Ritar logo with the tagline "oltre il vedere". To the right is a "Benvenuto tecnico" button and a navigation menu with "home", "prodotti", and "assistenza". Below the logo is a sidebar menu with options: "AREA RISERVATA", "pagina principale", "modifica i tuoi dati", "cambia la password", "cambia l'e-mail", "richiedi assistenza", "lista assistenze", "preventivi", "promozioni", and a "logout" button. The main content area is titled "nome utente: tecnico" and "Modulo richieste". It contains a form with fields for "i campi contrassegni", "rivenditore", "indirizzo *", "provincia *", "telefono *", and "email *". Below the form is a "Lista prodotti" table with two rows: "tipo di assistenza" and "RMA", both with a red 'X' in the first column.

Al termine dell'inserimento cliccare
Appare la presente scheda riepilogativa

The screenshot shows a summary page on the Ritar website. It features the Ritar logo and navigation menu at the top. The main content area is titled "AREA RISERVATA" and "nome utente: tecnico". It contains a sidebar menu with options: "pagina principale", "modifica i tuoi dati", "cambia la password", "cambia l'e-mail", and a "logout" button. The main content area is titled "Modulo richieste" and contains a list of fields: "rivenditore", "indirizzo", "provincia", "telefono", "email", "indirizzo locale", "provincia", "CAP", "telefono", "fax", "e-mail", "cellulare", "prodotto", "codice", "descrizione", "matricola", "data", "descrizione", "accensione", "Fatti". At the bottom, there is a copyright notice: "© 2010 Ritar S.p.A. unipersonale | P.IVA : 003".

Dopo l'invio il servizio tecnico Ritar
mezzo e-mail o fax la risposta con

ERROR: ioerror
OFFENDING COMMAND: image

STACK: