

## NUOVA PROCEDURA RMA E RIPARAZIONI DIVISIONE PMR

A partire da Settembre 2023 è prevista una nuova procedura finalizzata a fornire un servizio riparazioni più rapido, semplice ed efficace.

L'obiettivo è dotare i partner di un listino dei costi fissi di riparazione per i diversi modelli di apparati radio, suddivisi per guasto elettrico e guasto meccanico.

La richiesta di RMA avverrà tramite portale Advantec (a cui si accede a seguito di registrazione e richiesta credenziali).

Se non siete ancora registrati, potete farne richiesta tramite il seguente link :

<https://www.advantec.it/register/>

All'interno del portale Advantec, selezionando il campo "invia un ticket", attiverete la richiesta RMA.

Inseriti i dati anagrafici, scegliendo come divisione RMA – Professional Mobile radio verranno richieste delle informazioni aggiuntive specifiche per l'apparato per cui si richiede assistenza:

- **Indirizzo a cui restituire la merce:** da specificare solamente nel caso in cui si richieda la spedizione della merce riparata ad un indirizzo differente da quello di provenienza
- **Tipo di servizio:** a scelta tra "**IN GARANZIA**" (verrà richiesto di allegare il documento di acquisto); "**A PAGAMENTO**" (riparazione non coperta da garanzia); "**CONTRATTO DI MANUTENZIONE**" (riparazione fuori garanzia ma coperta da contratto di manutenzione)
- **Difetto riscontrato:** a scelta tra "**GUASTO ELETTRICO**" (rientrano tutti i guasti di natura elettrica/elettronica quali mancata accensione, scarsa sensibilità in ricezione, scarsa potenza in trasmissione, audio in ricezione o trasmissione distorto o assente, display non funzionante, ecc...); "**GUASTO MECCANICO**" (rientrano tutti i guasti causati da usura/urto quali rottura meccanica di scocca, potenziometri, display, connettori accessori o d'antenna, ecc...); "**DA RIPROGRAMMARE**" (nel caso non sia richiesta una riparazione ma solo una riprogrammazione). **Individuata la tipologia di guasto, il partner è quindi immediatamente e preventivamente in grado di conoscere il costo della riparazione, consultando il listino delle riparazioni**
- Seguono quindi i campi relativi a **marca e modello, numero seriale** e **accessori** che verranno inviati a corredo dell'apparato radio stesso; è possibile selezionare più di un accessorio, e nel caso in cui uno o più non dovessero comparire nell'elenco, potranno essere specificati nel campo "**altri accessori**".
- Nel campo **Licenze** andranno indicate eventuali Licenze software installate (a titolo di esempio non esaustivo: encryption 256 bit, roaming, XPT, Tier III, ecc..)

- Verrà richiesto quindi di specificare, nel caso in cui l'apparato si rivelasse irreparabile, se si desidera riaverlo restituito (in questo caso saranno addebitate le spese di trasporto per la restituzione) oppure no
- In **Priorità** si può specificare una eventuale richiesta urgente
- In **Descrizione Guasto** va indicato in maniera descrittiva e esaustiva il difetto, specificando in quali occasioni e modalità si presenta

Terminata la compilazione, la richiesta di RMA sarà presa in carico ricevendo una email di conferma ed una etichetta precompilata da apporre sulla scatola contenente la merce da riparare.

Una volta giunta presso i laboratori Advantec, la merce spedita verrà visionata e, nel caso in cui la valutazione del guasto sia coerente con quanto specificato (guasto elettrico o meccanico) sarà immediatamente riparata e restituita.

Il costo verrà automaticamente fatturato sulla base del listino e solo in caso di valutazione differente o irreparabilità verrà inviata apposita comunicazione.

#### **TERMINI E CONDIZIONI DELLE RIPARAZIONI**

La garanzia sulle riparazioni effettuate è di 3 mesi e copre esclusivamente la stessa tipologia di guasto su cui è stata effettuata la riparazione.

Il costo del servizio riprogrammazione è 30 euro netti. Il costo del servizio di controllo generale senza riscontro di guasti è 25 euro netti.

#### **TERMINI GARANZIA**

Ricordiamo che la garanzia sugli apparati radio è di **24 mesi** salvo specifica indicazione.

La garanzia sulle batterie e gli accessori è di **12 mesi**

La garanzia decade nel caso in cui il difetto sia imputabile a:

- Danneggiamento / rottura causati da uso improprio o negligenza
- Esposizione a condizioni di utilizzo improprie (temperatura, umidità, pressione ecc..), infiltrazioni di acqua o altri corpi
- Riparazioni / modifiche non autorizzate
- Installazione o alimentazione errate
- Utilizzo di accessori / antenne non compatibili
- rimozione dei sigilli di garanzia

I prodotti acquistati tramite canali di approvvigionamento esteri non saranno garantiti dalla nostra organizzazione tecnico-commerciale.

Pinasca, 24 Luglio 2023.