

## **PROCEDURA DI GESTIONE RESI PER RIPARAZIONI**

### **PREMESSA**

Prima di avviare una procedura di riparazione/sostituzione, il cliente è invitato a valutare attentamente l'effettiva esistenza del malfunzionamento/guasto e la **convenienza economica dell'operazione**, poiché con l'avvio della procedura RMA si intendono espressamente accettate le seguenti condizioni.

### **CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO**

- 1) La richiesta di restituzione deve essere effettuata dal cliente prima della spedizione tramite compilazione del modulo online "Richiesta di autorizzazione al reso" sul sito [www.rta.it](http://www.rta.it), sezione RIPARAZIONI.
- 2) Il reso di un prodotto in caso di malfunzionamento/guasto denunciato dal cliente deve essere necessariamente e imprescindibilmente autorizzato da RTA S.r.l.

A seguito della ricezione del modulo di richiesta, RTA S.r.l. invierà al cliente un'email di autorizzazione ovvero di rifiuto al reso. La richiesta verrà evasa con tempistiche ragionevoli compatibilmente con lo svolgimento dell'attività commerciale di RTA S.r.l., senza che al riguardo il cliente possa contestare alcunché.

In caso di autorizzazione al reso, verrà fornito anche il codice RMA.

Il reso NON sarà autorizzato nei seguenti casi:

- il prodotto non è stato acquistato direttamente da RTA S.r.l.
- il prodotto è stato acquistato da RTA S.r.l. da più di 5 anni.

- 3) Il prodotto dovrà essere spedito dal cliente tassativamente in porto franco, unitamente ad una copia dell'email di autorizzazione e del codice RMA da riportare su tutti i documenti di spedizione e all'esterno del pacco, al seguente indirizzo:

**R.T.A. S.r.l.**

**Via Mattei – Fraz. Divisa, 27020 MARCIGNAGO (PV), ITALIA**

**RMA:** [aggiungere qui il codice RMA fornito]

La merce viaggia a rischio e pericolo del mittente.

I prodotti saranno restituiti al mittente in porto assegnato, senza che RTA S.r.l. effettui alcun test sugli stessi nell'eventualità in cui:

- siano inviati a RTA S.r.l. senza autorizzazione o non franco;

- siano inviati a RTA S.r.l. senza l'indicazione del codice RMA.

**4)** Al ricevimento del prodotto, il tecnico RTA S.r.l. effettuerà un test preliminare per accertare l'effettiva sussistenza del malfunzionamento/guasto denunciato dal cliente.

**4a)** Successivamente all'effettuazione del test, se ad insindacabile giudizio di RTA S.r.l. il prodotto verrà considerato riparabile, al cliente verrà comunicato il trattamento riservato al prodotto medesimo, diverso a seconda dei seguenti casi:

- **Prodotto in garanzia**

comunicazione al cliente del malfunzionamento/guasto riscontrato, dell'assenza di costi di riparazione a carico del cliente, trattandosi di prodotto in garanzia. Si precisa che le eventuali tempistiche indicate nel preventivo non avranno carattere vincolante per RTA S.r.l. ma unicamente valore indicativo.

- **Prodotto fuori garanzia**

comunicazione al cliente del malfunzionamento/guasto riscontrato, del preventivo di spesa, delle modalità e tempistiche di pagamento. Si precisa che le eventuali tempistiche indicate nel preventivo non avranno carattere vincolante per RTA S.r.l. ma unicamente valore indicativo.

A seguito di accettazione espressa del preventivo di riparazione da parte del cliente RTA S.r.l. provvederà alla riparazione del prodotto.

I pagamenti e ogni altra somma dovuta a RTA S.r.l. a qualsiasi titolo dovranno essere effettuati nelle modalità e tempistiche indicate da RTA S.r.l. stessa.

A riparazione avvenuta, RTA provvederà alla restituzione del prodotto in porto assegnato, unitamente a una copia del rapporto tecnico di intervento.

**4b)** RTA S.r.l. procederà alla restituzione del prodotto in porto assegnato e all'addebito al cliente di un diritto fisso pari a € 60,00 + IVA a copertura dei costi di verifica e di test nei casi in cui:

- all'effettuazione del test preliminare NON si riscontrasse alcun malfunzionamento/guasto ovvero qualora il prodotto sia giudicato non riparabile ovvero RTA S.r.l. accerti che il prodotto sia stato oggetto di manomissione ovvero che sussista un malfunzionamento/guasto del prodotto causato da un non corretto utilizzo da parte del cliente. RTA S.r.l. si riserva il diritto di decidere in modo insindacabile;
- il cliente espressamente non accetti il preventivo di riparazione;
- il cliente non fornisca alcun riscontro trascorsi 60 giorni dall'invio del preventivo.