

RMA - DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

Cosa è il modulo RMA ?

RMA è l'acronimo di Rientro Merce Autorizzato: questo modulo consente al cliente di venire a conoscenza delle condizioni di assistenza e garanzia sulla riparazione e/o manutenzione di strumentazione commercializzata dal gruppo Hach. La sua compilazione ed il suo inoltro avvia tale procedura.

A chi è indirizzato l'utilizzo del modulo RMA ?

A tutti i cliente del gruppo Hach, riferito a tutta la strumentazione:

- in garanzia
- senza garanzia
- con contratto di manutenzione
- senza contratto di manutenzione

Perché è assolutamente necessaria la compilazione di tutte le sezioni tecniche ed amministrative del modulo RMA ?

La corretta compilazione e l'invio del modulo RMA consente un fluido e veloce processo tecnico amministrativo della riparazione della Vs. strumentazione, senza la necessità di ulteriori contatti telefonici e/o messaggi e-mail, accorciando in modo fattivo tutti i tempi richiesti.

Come posso e a chi devo inviare il modulo RMA compilato ?

- Indirizzo e-mail: RMA-it@hach.com
- Numero fax: Fax: 02/93575401

Cosa devo fare dopo aver inviato il modulo RMA ?

Attendere ricevimento numero RMA e lettera di assegnazione RMA con relativa comunicazione delle istruzioni di spedizione presso uno dei centri di assistenza tecnica autorizzati.

Cosa è il numero RMA e a cosa serve?

Il numero RMA è il numero identificativo della Vs. pratica di riparazione e/o manutenzione, riferita al modulo RMA (vedi punto 1 per chiarimenti) che ci avete inviato in precedenza. Serve a monitorare, a partire dal 5° giorno successivo alla spedizione dello strumento, la situazione riparativa e/o manutentiva del V. strumento, contattandoci a:

- Indirizzo e-mail: RMA-it@hach.com
- Numero fax: Fax: 02/93575401

Posso spedire lo strumento senza il numero RMA ?

No, perché lo strumento non verrà accettato dal ns. ricevimento merci.

Come posso spedire correttamente lo strumento al ricevimento del numero RMA ?

Seguendo le istruzioni ricevute nella lettera di assegnazione RMA ricevuta dalla ns. Service Administration (vedi punto 5).

Come è possibile avere informazioni sullo stato della riparazione e/o manutenzione inviata presso centro assistenza ?

Indicativamente dopo 10 giorni lavorativi dal ricevimento dello strumento presso il ns. centro di assistenza autorizzato, segnalandoci il numero RMA di riferimento, siamo disponibili al:

- Indirizzo e-mail: RMA-it@hach.com
- Indirizzo e-mail: service-it@hach.com

E' possibile avere uno strumento sostitutivo ?

Per la strumentazione di laboratorio, spettrofotometri e termostati, è possibile la fornitura di strumenti sostitutivi: segnalate, nel modulo RMA, nelle note per il tecnico, la Vs. richiesta. Sarà ns. premura inviarvi ns. quotazione commerciale.