

RMA – RICHIESTA ASSISTENZA

RMA N.:

La richiesta di assistenza sarà presa in carico solo su emissione da NERO' H2O d.o.o. del numero di RMA, anticipata alla spedizione della merce. La richiesta del numero dovrà pervenire esclusivamente tramite mail a service@neroh2o.com con specifica del modello e n. di serie della macchina in questione e spiegazione del problema rilevato e quando utile o richiesto, accompagnato da video e/o foto per valutazione. Qualora la vendita dell'apparecchiatura sia stata effettuata da un rivenditore autorizzato NERO' H2O, la richiesta di assistenza dovrà pervenire dal rivenditore stesso; il cliente è quindi pregato di contattare direttamente il rivenditore di riferimento.

N.B.: la spedizione al centro Assistenza deve avvenire entro la fine del mese in cui è stato assegnato il n° di RMA (inteso come apertura della pratica di assistenza) e comunque non oltre la prima settimana del mese successivo. Se questo termine non verrà rispettato, il Centro Assistenza chiuderà la presa in carico di assistenza annullando il n° di RMA assegnato e quindi dovrà essere richiesto un nuovo codice.

COGNOME E NOME o RAG. SOCIALE (come da fattura d'acquisto):

TELEFONO (obbligatorio): **E-MAIL o WHATS APP (obbligatorio):**

NOME ARTICOLO (marca e modello):

SERIAL NUMBER (indicato sul retro del dispositivo):

SERIAL RUBINETTO (solo per ionizzatore Chanson Max-Royale).....

ACQUISTATO IN DATA: dal rivenditore:

FILTRI ABBINATI: NESSUNO CHANSON C-3 CHANSON PF-207 ULTRA-FILTRO NANO-FILTRO ALTRA MARCA CHANSON C-1 FILTRO DEIONIZZANTE

DATA DI ULTIMA SOSTITUZIONE FILTRI:

RIVENDITORE DI RIFERIMENTO INFORMATO DELL'ASSISTENZA RICHIESTA

DIFETTO SEGNALATO

ALTRE RICHIESTE (acquisto ricambi o altro):

INDIRIZZO RICONSEGNA MERCE:

ACCESSORI INTEGRATI: Tubo flessibile in acciaio Tappi di chiusura innesti IN e OUT dell'acqua
 Contenitori per Sali Tubo da ¼" Tubo da 3/8" Reggi tubo a ventosa Deviatore d'acqua da rubinetto Riduttore di pressione Filtro PJ-6000 Cavo di alimentazione Max-Phi-Water
 Altro (specificare)

FARE UNA CROCETTA IN RIFERIMENTO AD OGNI ACCESSORIO SPEDITO

PROCEDURA DI PREPARAZIONE DELLO IONIZZATORE PER LA SPEDIZIONE

1. staccare la corrente e chiudere la valvola dell'acqua che alimenta lo ionizzatore.
2. staccare i tubi dagli innesti rapidi collegati allo ionizzatore
3. In presenza di un filtro interno, rimuoverlo e conservarlo in frigorifero riposto in un sacchetto per alimenti, oppure buttarlo se deve essere sostituito.
4. Scaricare il più possibile l'acqua contenuta nello ionizzatore, quindi apporre i tappi in dotazione per chiudere tutti i possibili punti di uscita dell'acqua; piccole perdite d'acqua durante il trasporto, possono compromettere l'elettronica e provocare danni che non saranno attribuibili al Centro Assistenza.
5. Pulire esternamente l'apparecchiatura e tutti i componenti in spedizione (Addebito per pulizia esterna € 30+iva).
6. Per i modelli da banco, svitare il tubo flessibile di erogazione e spedirlo solo se necessita di un trattamento anticalcare o comunque di una revisione; per gli ionizzatori Chanson si raccomanda di non rimuovere la calotta cromata su cui è avvitato il tubo flessibile di erogazione. Per gli ionizzatori da sotto lavello, è fondamentale smontare il rubinetto associato ed inviarlo con lo ionizzatore (i tubi dell'acqua vanno staccato solo dall'innesto allo ionizzatore e mai dall'innesto al rubinetto).
7. Imballare la macchina ed eventualmente anche il rubinetto in una scatola di cartone, cercando il più possibile di proteggerla da eventuali urti. Se possibile, è preferibile utilizzare l'imballo originale, inserendolo in un cartone leggermente più grande. Si raccomanda estrema attenzione al display del rubinetto, che non deve essere sottoposto a pressioni nell'imballo. All'esterno della scatola indicare il nome e indirizzo mittente (come da fattura d'acquisto) e l'indirizzo di destinazione che vi sarà indicato contestualmente all'assegnazione del numero di RMA.
8. Compilare il presente modulo RMA spiegando chiaramente il motivo per cui viene richiesta l'assistenza e firmarlo in fondo alle presenti indicazioni. Inserirlo quindi nel pacco con l'apparecchiatura.
9. Ad avvenuta spedizione avvisare subito Nerò H2O d.o.o. inviando una mail a service@neroh2o.com, per la gestione di ricevimento pacchi e svolgimento dell'assistenza. Solo nel periodo coperto da garanzia legale, il ritiro e la spedizione saranno a carico di Nerò H2O d.o.o. e in tale caso sarà l'azienda stessa a disporre al corriere la richiesta di ritiro dal cliente. I pacchi spediti dal cliente in PORTO ASSEGNATO, non saranno accettati.

NOTA IMPORTANTE: Per ottimizzare i tempi di assistenza, il tecnico sarà autorizzato a provvedere immediatamente alla riparazione e sostituzione delle parti compromesse, per una valutazione di spesa (ricambi + manodopera) entro il valore di € 120 + iva. Oltre questo importo sarà inviato un preventivo di lavorazione e provvederemo solo su accettazione. In caso di rinuncia all'assistenza, sarà addebitata un'ora di manodopera resa necessaria per l'analisi tecnica, più eventuali oneri sostenuti per spedizioni o altro.

Accettando di inviarci l'apparecchiatura, dichiara di approvare questa condizione.

PROCEDURA DI PREPARAZIONE DELL'OZONIZZATORE ALL'IMBALLO PER LA SPEDIZIONE

1. Staccare la corrente e scollegare l'alimentatore dall'ozonizzatore. Inserirlo nel pacco per la spedizione.
 2. Se il tubo di gomma è inserito all'uscita dell'ozono, deve essere staccato. Il tubo e le palline di erogazione in pietra lavica non necessitano di essere spedite al centro assistenza.
 3. Inserire anche l'ozonizzatore nel pacco, avendo cura a proteggere bene tutti i componenti, per evitare danni durante il trasporto, a causa degli urti.
 4. All'esterno del pacco riportare il nome e indirizzo mittente e il destinatario; l'indirizzo di destinazione sarà assegnato contestualmente al numero di RMA.
-

Firma cliente:

Firma del responsabile del Centro Assistenza (per ricevimento merce)
