



MANUALE APERTURA RMA NILOX PER RIVENDITORI



Per aprire una pratica di Riparazione il rivenditore deve accedere al sito <https://www.nilox.com> nella sezione supporto <https://www.nilox.com/it/supporto> e cliccare nel menù di sinistra su

“Assistenza tecnica – Gestione Resi”

The screenshot shows the nilox website's support page. The navigation bar includes 'nilox', 'DOC HOVERBOARD', 'E-MOBILITY', 'ACTION CAM', 'ACCESSORI', and 'INFORMATICA'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'HOME > SUPPORTO'. On the left, a sidebar menu is visible with options: 'Supporto', 'Richiesta Informazioni', 'Assistenza tecnica - Gestione Resi' (highlighted), and 'Download Software/Firmware/Manuali'. The main content area is titled 'Richiesta Informazioni' and contains a form with the following fields: 'Nome e Cognome', 'Email*', 'Desideri Contattare*' (with radio buttons for 'Ufficio Stampa e Sponsorship', 'Assistenza Tecnica', and 'Negozio Online'), 'Diventa Distributore', and 'Messaggio*'. There is also a search icon in the top right corner.

Attenzione questa sezione del sito è dedicata unicamente alle aperture RMA (pratiche di riparazione)

- Se necessiti di un consiglio o di un piccolo chiarimento vai alla schermata Richiesta Informazioni.
- Se necessiti di informazioni relative a pezzi di ricambio o accessori vai alla schermata Richiesta Informazioni.
- Se necessiti di informazioni relative ad assistenza Fuori Garanzia vai alla schermata Richiesta Informazioni.

Nella schermata che compare selezionare come Tipo utente *: **Rivenditore o Grande Distribuzione** e cliccare su Avanti

The screenshot shows the nilox website's support page for 'Assistenza Tecnica - Gestione Resi'. The navigation bar is the same as in the previous screenshot. The sidebar menu is also the same. The main content area is titled 'Assistenza Tecnica - Gestione Resi' and contains the following text: 'Scarica la guida d'uso del tool di Assistenza Tecnica!', 'Se necessiti di un consiglio o di un piccolo chiarimento vai alla schermata Richiesta Informazioni.', 'Se necessiti di informazioni relative a pezzi di ricambio o accessori vai alla schermata Richiesta Informazioni.', 'Se necessiti di informazioni relative ad assistenza Fuori Garanzia vai alla schermata Richiesta Informazioni.', 'Utilizza il servizio di Assistenza tecnica - Gestione Resi solo se ritieni di avere un problema tecnico in Garanzia.', 'Clicca qui per scaricare le istruzioni per aprire un pratica di Riparazione se sei un rivenditore .', 'Clicca qui per scaricare le istruzioni per aprire un pratica di Riparazione se sei un cliente finale'. Below this text is a section titled 'Tipologia di utente' with a form for 'Tipo utente *:' containing two radio buttons: 'Rivenditore o Grande Distribuzione' (selected) and 'Utente Finale'. At the bottom of the form is an orange 'Avanti' button.



Nella schermata che appare selezionare se la pratica che si vuole aprire è DOA (**Dead On Arrival**) oppure se è una pratica normale

Attenzione! le ricordiamo che una pratica DOA può essere accettata solo se aperta entro 15 giorni dalla data di acquisto del prodotto

Dovrà quindi selezionare il prodotto da mandare in assistenza

Richiesta Informazioni

Assistenza tecnica - Gestione Resi

Download Software/Firmware/Manuali

ATTENZIONE. Ti ricordiamo che, qualora il prodotto inviato risultasse guasto per cause non previste dai termini previsti dalla garanzia, l'intervento di riparazione verrà preventivato. un eventuale rigetto del preventivo prevederà l'addebito dei costi di trasporto e di diagnosi.

Clicca qui per visionare la condizioni di garanzia se sei un rivenditore
Clicca qui per visionare la condizioni di garanzia se sei un cliente finale.
Se necessiti di informazioni relative ad assistenza Fuori Garanzia vai alla schermata Richiesta informazioni

Scelta tipo pratica e prodotto

Tipo pratica: * Dead On Arrival Pratica normale

Prodotto *:

** Se non trovi il codice del prodotto segnalalo al call center al numero 02.39.544.628*

Una volta selezionato cliccare su Avanti

Attenzione! Se non trovi il codice del prodotto segnalalo al call center al numero 02.39.544.628

Richiesta Informazioni

Assistenza tecnica - Gestione Resi

Download Software/Firmware/Manuali

ATTENZIONE. Ti ricordiamo che, qualora il prodotto inviato risultasse guasto per cause non previste dai termini previsti dalla garanzia, l'intervento di riparazione verrà preventivato. un eventuale rigetto del preventivo prevederà l'addebito dei costi di trasporto e di diagnosi.

Clicca qui per visionare la condizioni di garanzia se sei un rivenditore
Clicca qui per visionare la condizioni di garanzia se sei un cliente finale.
Se necessiti di informazioni relative ad assistenza Fuori Garanzia vai alla schermata Richiesta informazioni

Scelta tipo pratica e prodotto

Tipo pratica: * Dead On Arrival Pratica normale

Prodotto *:

** Se non trovi il codice del prodotto segnalalo al call center al numero 02.39.544.628*

ATTENZIONE. Ti ricordiamo che, qualora il prodotto inviato risultasse guasto per cause non previste dai termini previsti dalla garanzia, l'intervento di riparazione verrà preventivato. un eventuale rigetto del preventivo prevederà l'addebito dei costi di trasporto e di diagnosi.



Nella schermata successiva inserire i propri dati

Il sistema consente di ricercare nella lista dei Negozi/Rivenditori già inseriti. Nel caso in cui non venga trovato è possibile per l'utente inserire i dati manualmente.

Richiesta Informazioni	DATI RIVENDITORE - i seguenti dati saranno utilizzati come destinazione per reso merce spedita
Assistenza tecnica - Gestione Resi	
Download	
Software/Firmware/Manuali	

* Rivenditore ragione sociale:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Q"/>
	<i>Se non trovi il rivenditore nell'elenco puoi scriverlo manualmente</i>	
* Rivenditore indirizzo:	<input type="text"/>	
* Rivenditore provincia:	<input type="text"/>	
* Rivenditore localita:	<input type="text"/>	
* Rivenditore cap:	<input type="text"/>	
* Rivenditore email:	<input type="text"/>	
	<i>* Inserisci le email corretta. Ricordati che riceverai tutte le comunicazioni relative alla pratica e le istruzioni per spedire il prodotto a questo indirizzo</i>	
* Rivenditore telefono:	<input type="text"/>	

I dati obbligatori da inserire sono:

- Ragione Sociale
- Indirizzo completo (cui sarà rispedito il prodotto una volta riparato)
- Provincia
- Località
- Cap
- Email
- telefono

Attenzione: inserisci le email corretta.

Ricordati che riceverai tutte le comunicazioni relative alla pratica e le istruzioni per spedire il prodotto a questo indirizzo quindi verifica che il tuo indirizzo riceva correttamente le email

Una volta completati i campi cliccare su Avanti.



Nella schermata successiva è necessario inserire i dati anagrafici dell'utente per cui si sta aprendo la pratica:

I dati obbligatori da inserire sono:

- nome
- cognome
- regione
- provincia
- comune

Richiesta Informazioni	DATI CLIENTE	
Assistenza tecnica - Gestione Resi	* Nome:	<input type="text"/>
Download Software/Firmware/Manuali	* Cognome:	<input type="text"/>
	E-mail:	<input type="text"/>
	Telefono:	<input type="text"/>
	Indirizzo:	<input type="text"/>
	Civico:	<input type="text"/>
	* Regione:	<input type="text"/>
	* Provincia:	<input type="text"/>
	* Comune:	<input type="text"/>
	Cap:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Indietro"/>	<input type="button" value="Avanti"/>

Al termine cliccare su Avanti



Nella sezione successiva inserire i dati dello scontrino e volendo anche la foto dello scontrino

Le ricordiamo che dovrà comunque inserire nel pacco che spedisce una copia dello scontrino

Richiesta Informazioni	SCONTRINO - inserire una copia dello scontrino nel pacco che sarà spedito in assistenza
Assistenza tecnica - Gestione Resi	
Download Software/Firmware/Manuali	
	* Data scontrino: <input type="text"/>
	Foto scontrino: <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato
	<i>Le ricordiamo che dovrà comunque inserire nel pacco che spedisce una copia dello scontrino</i>
	<input type="button" value="Indietro"/> <input type="button" value="Avanti"/>

GARANZIA:

per per visionare la condizioni di garanzia se sei un rivenditore
<http://media.esprinet.com/Files/DOC/3/CondizioniDiVenditaIT.pdf>

Al termine cliccare su Avanti



Nella schermata successiva inserire il tipo di problema e descrivere il guasto.

Ricordiamo che più è dettagliata la problematica riscontrata e più sarà veloce l'identificazione del problema

In questa sezione sarà possibile anche inserire fino a 3 Foto del problema riscontrato

Richiesta Informazioni

Assistenza tecnica - Gestione Resi

Download Software/Firmware/Manuali

TIPO DI PROBLEMA

* Tipo problema: Avviamento

* Note guasto:

-
- Avviamento
- Batteria
- Estetica
- Motore
- Problema con le ruote
- Problema di alimentazione
- Problema meccanico
- Rottura Generica

Foto 1:

Foto 2: Scegli file Nessun file selezionato

Foto 3: Scegli file Nessun file selezionato

Indietro Avanti

Al termine cliccare su Avanti.

Si accederà alla pagina finale di richiesta autorizzazioni

Attenzione il tasto "Invia richiesta " non è cliccabile se non si accettano le condizioni.

Richiesta Informazioni

Assistenza tecnica - Gestione Resi

Download Software/Firmware/Manuali

Riepilogo

Confermo di accettare le condizioni di garanzia (rivenditori - cliente finale)

Accetto

Ti informiamo che confermando l'apertura della pratica autorizzi il trattamento dei dati (clicca qui per visualizzare il trattamento dei dati)

Accetto

Indietro Invia richiesta

Una volta Accettate le condizioni si potrà cliccare e confermare l'apertura della pratica

Richiesta Informazioni

Assistenza tecnica - Gestione Resi

Download Software/Firmware/Manuali

Riepilogo

Confermo di accettare le condizioni di garanzia (rivenditori - cliente finale)

Accetto

Ti informiamo che confermando l'apertura della pratica autorizzi il trattamento dei dati (clicca qui per visualizzare il trattamento dei dati)

Accetto

Indietro Invia richiesta



Una volta confermata l'apertura pratica il Sistema mostra la pagina di riepilogo in cui sono presentate tutte le informazioni utili per la spedizione del pacco e in cui viene Fornito il codice della pratica di riparazione RMA.

Contestualmente il sistema invia una e-mail di conferma all'indirizzo e-mail usato per la registrazione.

Attenzione:

Le ricordiamo che può spedire il prodotto tramite SDA accedendo direttamente al portale dedicato <https://stwebmanager.stitaly.it/>

Se non è ancora registrato la invitiamo ad accedere al link <https://stwebmanager.stitaly.it/Ritiri/Home/Register>

Scarica il manuale di istruzione per la spedizione prodotti per i rivenditori

http://webnilox.nivolacloud.com/sections/form/istruzioni_spedizione_prodotti_rivenditori.pdf

Per qualsiasi problema le ricordiamo che può contattare l'assistenza attraverso il form di richiesta informazioni <https://nilox.com/it/supporto> oppure chiamando il numero 02.39544628