



MANUALE APERTURA RMA NILOX PER UTENTI FINALI

Per aprire una pratica di Riparazione l'utente finale 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”

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 *: **Utente Finale** e cliccare su Avanti

Nella schermata che appare selezionare il prodotto da mandare in assistenza

Cliccando sul prodotto.

Una volta selezionato cliccare su Avanti

Attenzione! 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 dati del Negozio/Rivenditore dove è stato acquistato il prodotto. 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](#)

[Assistenza tecnica - Gestione Resi](#)

[Download Software/Firmware/Manuali](#)

DATI RIVENDITORE - i seguenti dati saranno utilizzati come destinazione per reso merce spedita

* Rivenditore ragione sociale:

Se non trovi il rivenditore nell'elenco puoi scriverlo manualmente

Rivenditore indirizzo:

* Rivenditore provincia:

* Rivenditore località:

Rivenditore cap:

Rivenditore email:

Rivenditore telefono:

I dati obbligatori da inserire sono:

- Ragione Sociale
- Provincia
- Località

Nel caso in cui non venga trovato è possibile inserire i dati manualmente.

Una volta completati i campi cliccare su Avanti.



Nella schermata successiva è necessario inserire i propri dati:

- nome
- cognome
- email
- telefono
- indirizzo
- civico
- regione
- provincia
- comune
- cap

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

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"/> <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>
	* 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:

Tutti i prodotti commercializzati da Esprinet sono coperti dalla garanzia legale di 24 mesi per i difetti di conformità, ai sensi dell'art. 129 del Codice del Consumo. In forza della garanzia legale, Esprinet è responsabile nei confronti del Cliente, per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto, così come previsto dall'art. 130 del D.Lgs. n. 206/2005. Il Cliente decade dai diritti previsti dall'articolo 130 del Codice del Consumo, se non denuncia a Esprinet il difetto di conformità entro due mesi dalla data della scoperta del difetto. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di chiedere ad Esprinet, a sua scelta e senza spese, la riparazione o la sostituzione del bene, salvo che il rimedio richiesto, non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso (Art. 130, commi 3 e 4). Le riparazioni devono essere eseguite entro un congruo termine decorso il quale il Cliente avrà i diritti di cui all'art. 130, comma 7); Esprinet, dopo la denuncia del vizio di conformità, potrà offrire al Cliente i rimedi di cui al comma 9) dell'art. 130, con gli effetti di cui alle lett. a e b) della medesima disposizione. Ai sensi del 3° comma dell'art. 132, il difetto che si manifesti entro sei mesi dall'acquisto, si presume sussistente alla predetta data e il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione (art. 130). Per fruire dell'assistenza, il Cliente dovrà conservare la fattura (o il DDT) che riceverà insieme ai beni acquistati. Il Cliente potrà sempre scaricare dal Sito le fatture concernenti i suoi acquisti, accedendo all'area riservata. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del Codice del Consumo, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da Esprinet

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 entro 24 ore dalla apertura della pratica riceverà la email con tutte le istruzioni per la spedizione del pacco e con la lettera di vettura da stampare e incollare sul pacco.

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