



**ELFRI s.r.l.**

Via Friuli, 9 – 33050 Gonars (UD)  
Tel. +39.0432.931425 – Fax. +39.0432.931161  
e.mail: elfri@elfri.com - www. elfri.com

RMAF	Pagina 1/1
Rev. 0	07/11/2016

## Autorizzazione reso materiale (RMA) scheda

<b>Politica per la sostituzione</b>  I prodotti in garanzia * acquistati presso ELFRI possono essere resi per la sostituzione rispettando le seguenti indicazioni:  1 - Richiedere il numero di RMA all'ufficio tecnico ELFRI, al numero +39.0432.931425, oppure all'indirizzo tecnico@elfri.com.  2 - Compilare in ogni sua parte il modello RMA (Return Material Authorization) riportando il numero di RMA in almeno 2 (due) lati esterni dell'imballo. Riportare il numero di RMA sul documento di reso o sulla lettera di viaggio. Posizionare il modello di RMA all'interno della scatola unitamente all'articolo/i da restituire.  3 - Spedire solo l'articolo/i autorizzato/i. ELFRI rifiuterà qualsiasi spedizione sprovvista di numero di RMA.	<b>Società:</b>			
	<b>Indirizzo:</b>			
	<b>Città:</b>			
	<b>Stato:</b>		<b>C.A.P.:</b>	
	<b>Contatto:</b>			
	<b>e.mail:</b>			
	<b>Tel. N°:</b>			
	<b>RMA no:</b>	_____ - 20_____	<b>Data:</b>	___/___/___
Ottenuto dal Reparto Tecnico Elfri				

\* In garanzia (per poter verificare la copertura in garanzia comunicare la data e il numero di ordine originale della fornitura)

Pos.	Fattura n°	Data Fattura	Codice Articolo	Lotto n°	Quantità	RfR

### Ragione del reso (RfR)

CU: Errore/richiesta del cliente	TE: Errore di scrittura	MS: Errore acquisti	PM: Acquistato per errore
DP: Prodotto difettoso	DE: Errore distributore	AE: Errore agente	SE: Errore vendite
			EL: Altro

<b>Firma Cliente</b>  _____	<b>Data</b>  _____
-----------------------------------	--------------------------

Se ELFRI non riceverà dal cliente gli articoli citati nell'RMA entro trenta (30) giorni dalla data di comunicazione del numero di RMA, la RMA sarà considerata chiusa.  
In caso di prodotti fuori garanzia sono richiesti € 30,00 non rimborsabili per la gestione della pratica.

APPROVATO

Data 7 novembre 2016



**ELFRI s.r.l.**

Via Friuli, 9 – 33050 Gonars (UD)  
Tel. +39.0432.931425 – Fax. +39.0432.931161  
e.mail: [elfri@elfri.com](mailto:elfri@elfri.com) - [www.elfri.com](http://www.elfri.com)

RMAP	Pagina 1/2
Rev. 3	30/10/2019

## Autorizzazione per Restituzione Materiale (RMA) - Procedura

Questo documento stabilisce la procedura della ELFRI SRL relativamente all'**Autorizzazione per Restituzione Materiale (RMA)**.

### 1. Procedura per prodotti in garanzia

La durata della garanzia è pari a 12 mesi dalla data della fattura.

### 2. Contatto supporto tecnico

Nel caso in cui un prodotto fornito da ELFRI Srl evidenzia segni di malfunzionamento, contattare l'ufficio tecnico e richiedere una verifica del prodotto difettoso. Nel caso in cui l'ufficio tecnico Elfri Srl non riesca a risolvere il problema attraverso supporto telefonico o via e-mail e determini che il problema potrebbe derivare da un malfunzionamento coperto da garanzia verrà aperto un numero di RMA.

Il Cliente deve contattare ELFRI Srl o il rivenditore e richiedere il numero di RMA. ELFRI Srl supporto telefonico: +39 0432 931425

ELFRI srl supporto tecnico via e-mail: [tecnico@elfri.com](mailto:tecnico@elfri.com)

### 3. Informazioni sull'RMA

Le seguenti informazioni sono richieste per l'assegnazione di un numero di RMA.

- Numero di telefono
- Numero di fax
- Indirizzo e-mail
- Codice articolo (Es: S20050\_01)
- Lotto numero
- Data di acquisto
- Riferimento numero fattura di acquisto e/o documento di trasporto
- \_\_\_\_\_ modello (esempio S20050)
- Descrizione del malfunzionamento o del problema

### 4. Conferma dell'RMA

La richiesta di RMA verrà seguita durante i giorni lavorativi tra le h 8:00 e le h 17:00.

L'assegnazione di una RMA verrà confermata via e-mail. Il supporto tecnico o l'ufficio vendite ELFRI Srl invierà il modulo di RMA al cliente che provvederà a compilarla in ogni sua parte e restituirla all'ufficio tecnico o vendite ELFRI. La conferma dell'RMA è il modello RMA con il relativo numero di RMA.

Copia di tale modulo dovrà essere posta all'interno dell'imballo del prodotto in restituzione.

### 5. Metodo di spedizione di RMA

#### 5.1. Imballo

Al fine di ridurre eventuali danneggiamenti dovuti al trasporto, se disponibile, dovrà essere utilizzato l'imballo originale.

Per la restituzione dei prodotti alla ELFRI Srl dovranno essere seguite le seguenti indicazioni:

- Utilizzare l'imballo originale dei prodotti se ancora disponibile
- Spedire i prodotti dell'RMA mediante trasporto tracciabile all'indirizzo specificato al punto 5.2:
- Scrivere il numero di RMA in almeno due (2) lati esterni di ogni imballo
- Scrivere il numero di RMA sul documento di trasporto o sulla lettera di vettura

ELFRI Srl si riserva un tempo di indagine di quattro (4) settimane dal ricevimento dei prodotti di una RMA

Qualora gli articoli giungano danneggiati durante il trasporto di reso a causa di imballaggio insufficiente, sarà discrezione della ELFRI determinare se il prodotto è riparabile.

#### 5.2. Indirizzo

Tutti i resi di RMA devono essere spediti a:

ELFRI SRL – RMA# \_\_\_\_\_ VIA FRIULI 9

33050 GONARS (UD) ITALY

#### 5.3. Tracciabilità

Tutti i resi di articoli di RMA devono essere inviati con spedizione rintracciabile. Ad esempio con BRT, DPD, SDA, UPS, FedEx, DHL, Servizio postale di posta raccomandata o servizio equivalente. Trattenere una copia del documento di ritiro per i Vs. archivi. Il cliente è responsabile del prodotto in restituzione fino al ricevimento dello stesso da parte di ELFRI Srl. ELFRI Srl è responsabile per l'articolo restituito dopo la ricezione della spedizione.

#### 5.4. Spese di spedizione

**I costi di spedizione per l'invio a ELFRI Srl, dei prodotti non funzionanti, sono a carico del cliente.**

ELFRI Srl restituirà i prodotti riparati unicamente al suo cliente diretto, con spedizione presso la sua sede/magazzino; il costo della rispedizione al cliente sarà a carico di ELFRI Srl. Restituzioni ad indirizzo diverso di quello del cliente saranno addebitate al cliente stesso al costo. ELFRI Srl spedisce tutti gli articoli riparati di una RMA con spedizionieri locali BRT/Cesped o servizio equivalente (tempi di resa: 5-7 giorni lavorativi).



**ELFRI s.r.l.**

Via Friuli, 9 – 33050 Gonars (UD)  
Tel. +39.0432.931425 – Fax. +39.0432.931161  
e.mail: elfri@elfri.com - www.elfri.com

RMAP	Pagina 2/2
Rev. 3	30/10/2019

#### 6. Tempi di riconsegna di una RMA

Gli articoli riparati o in sostituzione saranno pronti per essere rispediti al cliente entro quattro (4) settimane dal ricevimento della RMA. Le spedizioni in Italia o le spedizioni domestiche saranno eseguite tramite BRT/Cesped o servizio equivalente resa 5-7 giorni. Spedizioni internazionali tramite Spedizionieri internazionali.

#### 7. Procedura per la riparazione e il controllo di prodotti RMA

Tutti gli articoli resi per RMA saranno riparati, oppure a scelta della ELFRI Srl sostituiti con un prodotto nuovo o parzialmente riparato. Nel caso in cui si rilevi il danneggiamento o l'errato utilizzo del prodotto, l'articolo reso verrà gestito secondo le disposizioni per i prodotti fuori garanzia. Prima di essere rispediti, tutti gli articoli riparati o le parti di ricambio avranno superato con successo le opportune procedure di prova di garanzia di qualità della produzione. Questi sono gli stessi test eseguiti da ELFRI Srl per verificare tutti gli articoli di "nuova costruzione".

Gli articoli riparati avranno una garanzia di novanta (90) giorni. Gli articoli riparati in garanzia sono garantiti per il resto della garanzia originale o per novanta (90) giorni, a seconda di quella che scade più tardi.

#### 8. Procedura di chiusura di una RMA

Qualora entro trenta (30) giorni dalla data di assegnazione di un numero di RMA ELFRI Srl non avrà ricevuto dal cliente gli articoli oggetto della RMA, l'RMA verrà chiusa.

Elfri Srl non accetterà i colli sprovvisti dell'indicazione di un numero valido di RMA posti su almeno 2 lati della scatola. Il riferimento al numero di RMA dovrà inoltre essere riportato su tutti i documenti che accompagnano la merce.

Verranno accettati solo gli articoli specificati sull'RMA. Qualora il cliente renda articoli non autorizzati con RMA, sarà facoltà di ELFRI valutarne l'accettazione. Tutti gli articoli resi non autorizzati con RMA che ELFRI dovesse riscontrare non coperti da garanzia seguiranno l'iter previsto al punto n. 9 della presente procedura con contestuale comunicazione al cliente. Nel caso in cui il cliente scelga diversamente i prodotti fuori garanzia oggetto del reso non autorizzato saranno restituiti al cliente con spese di trasporto a carico del cliente stesso. ELFRI Srl addebiterà un importo a forfait di Euro 30,00 per le spese di gestione di detta pratica.

Successivamente alla spedizione al cliente del prodotto riparato o sostituito ELFRI Srl considererà chiusa la RMA.

#### 9. RMA prodotti fuori garanzia

Un prodotto il cui periodo di garanzia è scaduto o prodotti danneggiati o risultanti da un errato utilizzo saranno considerati fuori garanzia. Se il prodotto è fuori garanzia, si applicano le seguenti linee guida.

##### 9.1. Riparazione o sostituzione di prodotti fuori garanzia

A discrezione di ELFRI Srl, un prodotto fuori garanzia può essere riparato, o sostituito con parti nuove o parti ripristinate, a pagamento. I prodotti che sono stati danneggiati o risultanti da un errato utilizzo possono essere considerati da ELFRI Srl non riparabili.

I prodotti fuori garanzia o prodotti sostituiti avranno una garanzia di novanta (90) giorni. Le spese di trasporto per i prodotti fuori garanzia sono a carico del cliente.

##### 9.2. Costi per la riparazione o la sostituzione

Gli articoli in sostituzione di prodotti fueri garanzia vengono proposti al listino prezzi corrente del cliente. Gli articoli saranno riparati o sostituiti come stabilito di seguito.

ELFRI Srl addebiterà l'importo minimo di € 30,00 per spese di diagnostica, non rimborsabili, per la determinazione della riparabilità del prodotto. Per prodotti complessi e/o di grosse dimensioni il costo verrà conteggiato all'assegnazione del numero di RMA.

Se il prodotto sarà riparabile ELFRI Srl informerà il cliente in merito al costo per la riparazione.

Se il prodotto non è riparabile e il cliente approva la sostituzione, il costo per la sostituzione corrisponderà al listino prezzi corrente del cliente.

#### 10. Metodo di pagamento

Il pagamento dovrà essere eseguito come segue: Bonifico Bancario in anticipo.

Data 30 Ottobre 2019

RMAP-IT Rev. 03 - 30-10-2019.doc

APPROVED