

Customer Care Information FO-EASYTECK 2017

Easyteck by Fonex via dell'Artigianato 2-4 – 12040 Sant'Albano Stura

Dipart.	Customer Care
Telefono	+39 0172 646587
Fax	+39 0172 61028
Mobile	
E-Mail	postvendita@fonex.it
Cc	
Data	05.04.2017

Oggetto: Procedura Assistenza Tecnica Easyteck

GESTIONE TELEFONI CELLULARI (GARANZIA)

1. AZIONI AL RICEVIMENTO DEL PRODOTTO DAL CLIENTE

Il negozio al momento del ricevimento di un prodotto difettoso da parte del cliente, svolge le seguenti azioni:

- 1.1 verifica ammissibilità dei documenti (solo per prodotti in garanzia)
- 1.2 verifica ammissibilità dell'apparato (solo per prodotti in garanzia)
- 1.3 compilazione "**richiesta reso per assistenza tecnica" (on line)**
- 1.4 preparazione prodotti per la spedizione a seguito ricezione nr. di autorizzazione al reso

1.1 VERIFICA AMMISSIBILITÀ DEI DOCUMENTI (solo per prodotti in garanzia)

Il negozio verifica per prima cosa, che il prodotto ricevuto dal cliente sia effettivamente riparabile

I prodotti RIPARABILI IN GARANZIA e Fuori GARANZIA sono i prodotti **CELLULARI Easyteck e relativi ACCESSORI Originali.**

Tutti i prodotti, sono coperti dalla garanzia del costruttore per un periodo di 24 mesi dalla data di acquisto.

Tutti gli accessori godono di un periodo di garanzia di 06 mesi dalla data di acquisto.

Pertanto è **INDISPENSABILE** che il negozio invii, allegato ad ogni singolo terminale, la FOTOCOPIA dello scontrino fiscale (o fattura).

Il prodotto deve essere sempre inviato in assistenza completo di tutti gli accessori a corredo del prodotto .

Importante: l'apparecchio gode di 24 mesi di garanzia se accompagnato da scontrino fiscale, se con fattura a P.IVA il prodotto avrà una garanzia limitata a 12 mesi.

Gli scontrini che dovessero arrivare come manomessi, ovvero contenenti cancellazioni di prezzi o prodotti, con importi non corrispondenti con il reale prezzo di mercato, non saranno ritenuti validi.

Il negozio, infine, farà la fotocopia dello scontrino originale il quale verrà restituito al cliente.

Importante: in caso di rientro dello stesso apparato, qualora la data scontrino sia diversa dalla data scontrino della riparazione precedente, l'assistenza Fonex provvederà ad emettere un preventivo per la riparazione Fuori Garanzia.

1.2 VERIFICA AMMISSIBILITÀ DELL'APPARATO (solo per prodotti in garanzia)

Ogni cellulare ed ogni accessorio inviato all'assistenza Fonex per la riparazione in garanzia dovrà rispettare, oltre a quanto già indicato, anche le seguenti condizioni:

1. Non deve presentare danni meccanici quali, ad esempio, display rotto, connettori deformati, antenna spezzata, parti cosmetiche incrinata o deformate.
2. Non deve presentare ossidazioni od infiltrazioni di liquidi, rilevabili in particolare nella zona dei contatti batteria, del lettore SIM e della presa servizi.
3. Non deve presentare danni dovuti a fulminazioni, rilevabili in particolare nella zona dei contatti batteria e della presa servizi che risulterebbero in questo caso anneriti.
4. Non è attribuibile ad un difetto di fabbricazione
5. Quando la causa del guasto non è attribuibile ad un uso non in conformità con quanto descritto nel manuale d'uso (es. installazione software non ufficiale).
6. Quando la causa del guasto non è causata da un altro apparecchio o accessorio non originale.

Se viene rilevata una di queste condizioni il prodotto viene considerato Fuori Garanzia e pertanto verrà inviato apposito preventivo per la riparazione dello stesso.

L'assistenza Fonex si riserva comunque di verificare la riparabilità del prodotto sia inviato in garanzia che fuori garanzia.

FONEX NON RISPONDE DI EVENTUALI PERDITE DI DATI PERSONALI, PERTANTO SI CONSIGLIA UN BACK UP DEI DATI PRIMA DELL'INVIO IN ASSISTENZA.

La tabella sotto è indicativa e d'aiuto per gestire i casi più frequenti:

	VERIFICA	STATO	AZIONE
1	Ossidazione (Verifica connettore servizi/ presa RF/ contatti batteria/ simcard)	APPARATO NON CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
2	Garanzia Fabbricante scaduta	APPARATO NON CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
3	Sigillo di garanzia scolorito per contatto con liquido	APPARATO NON CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
4	Segni di caduta o manomissione (DISPLAY ROTTO, COSMETICA DANNEGGIATA, CONTATTI BATT/SIM ROTTI, ANTENNE ROTTE)	APPARATO NON CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
5	Sigillo di garanzia violato (se presente)	APPARATO NON CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
6	Non si accende	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
7	Display e led difettosi	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
8	Funzione vibrazione	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
9	Tastiera difettosa	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
10	Non funziona audio	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
11	Non funziona la suoneria	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
12	Non funziona presa servizi	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
13	No rete	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
14	Interferenze in conversazione (cade linea/difficoltà nel collegamento)	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
15	Non carica	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
16	Funzionalità (Flip/tasti volume/Roller/...)	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
17	Problemi SW (Menù/Impostazioni/applicazioni)	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
18	No SIM CARD	APPARATO	INVIARE PRODOTTO

		CONFORME	IN FONEX PER CONTROLLO
19	Connettività (GPRS\BLUETOOTH\MMS\...)	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
20	Non si connette agli accessori	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO
21	Altri difetti non dovuti ad incuria o uso improprio	APPARATO CONFORME	INVIARE PRODOTTO IN FONEX PER CONTROLLO

1.3 COMPILAZIONE MODULO

Fare riferimento alla procedura on line richiesta RMA www.fonex.it , se non siete in possesso di user e password a voi dedicati , dovete contattare l'azienda o il vs. Referente commerciale nel caso siate già clienti.

1.4 PREPARAZIONE PRODOTTI PER LA SPEDIZIONE

TASSATIVO ATTENDERE AUTORIZZAZIONE AL RESO PRIMA DI PROCEDERE CON LA SPEDIZIONE

I prodotti devono essere preparati ed inviati presso :

FONEX SPA

Via Dell'Artigianato 2/4
12040 SANT'ALBANO STURA (CN)

Note :

Preventivi fuori garanzia: verrà gestito al momento dell'attestazione del danno dell'apparato

Dati personali: Fonex non è responsabile della perdita di dati personali presenti su telefono / smartphone, si consiglia di fare un backup dei dati prima dell'invio in assistenza. Fonex non è responsabile della perdita di SIM CARD o SD card (memory card) erroneamente inviate in assistenza; nel caso il personale Fonex rilevasse la presenza di SIM CARD o memory card, sarà sua cura avvisare il cliente e conservarlo per successiva restituzione.

Cordiali saluti da Customer Care Easyteck by Fonex