

Modulo RMA apparato Metrix Italia

Dati identificativi

Coordinate mittente	
<i>Azienda</i>	
<i>Persona di riferimento</i>	
<i>E-mail / Tel</i>	/

Identificazione apparato	
<i>Tipologia</i>	
<i>Marca / Modello</i>	/
<i>Matricola [LDN]</i>	
<i>Ddt Metrix</i>	/

Identificazione anomalia/guasto	
<i>Descrizione anomalia [cosa? Quando? Check in-field?] (*)</i>	
<i>RMA Number [da Metrix]</i>	
Solo per anomalia di comunicazione	
<i>GPRS o Nb-IoT/gestore tel/ICCID/ APN/SAC</i>	/ / / /

(*) Non saranno accolte diciture generiche del tipo "Il misuratore non funziona...."

Procedura di Reso

1. Il cliente è tenuto a contattare preventivamente l'Ufficio tecnico post-vendita di Metrix Italia ai contatti sotto indicati segnalando l'anomalia rilevata e seguendo eventualmente le indicazioni del tecnico Metrix nell'effettuare una prima diagnosi e/o tentativo di ripristino da remoto.

Contatti UT post-vendita Metrix Italia:

e-mail: tecnico.gv@metrixitalia.it
tecnico.al@metrixitalia.it

Tel: 049 53 49 377 int. 2

2. Nel caso di impossibilità di risoluzione dell'anomalia da remoto, Il cliente riceve esplicita Autorizzazione al reso da parte del tecnico Metrix mediante attribuzione di un numero di RMA (°)
3. Il cliente compila in tutte le sue parti il modulo RMA (°) a pag. 1 inserendo anche il numero di RMA assegnato durante il primo contatto con il tecnico Metrix.

*Ogni eventuale invio per reso effettuato:
- senza preventivo primo contatto con un tecnico Metrix Italia
- senza attribuzione di un numero di RMA da tecnico Metrix Italia
- senza compilazione esaustiva del modulo RMA verrà respinto in accettazione da Metrix Italia.*

4. Il cliente imballa l'apparato Metrix Italia destinato al reso e effettua la spedizione secondo le istruzioni descritte nel successivo paragrafo "Modalità di spedizione"

Indirizzo Metrix Italia:

Via Nona Strada, 53 – 35129 Padova (PD)
c.a. U.T. post-vendita Metrix Italia

(°) 1 numero di RMA verrà assegnato per ciascun apparato; 1 modulo RMA dovrà essere compilato per ciascun apparato.

Modalità di spedizione

1. L'apparato (misuratore o convertitore di volume) oggetto di reso, se disinstallato dal campo, va pulito preventivamente all'effettuazione della spedizione verso Metrix Italia.
2. Il cliente deve essere dotato di autorizzazione al reso da parte di Metrix mediante assegnazione di un numero di RMA e deve compilare il modulo RMA (pag. 1) per ciascun apparato preventivamente all'effettuazione della spedizione verso Metrix Italia.
3. La spedizione dal cliente a Metrix Italia avviene in regime di Porto Franco.
4. Il modulo RMA esaustivamente compilato (o copia di esso) va allegato alla spedizione come allegato al DDT o incluso nella confezione
5. L'apparato Metrix deve essere opportunamente imballato, preferibilmente con imballo originale e comunque di qualità e modalità non inferiore all'imballo con cui l'apparecchio è stato fornito in origine (^), tenendo conto delle criticità nella gestione dei colli da parte dei corrieri (^^)
Particolare attenzione andrà posta a protezione di:
 - Parti elettroniche
 - Parti sporgenti (e.g. connettori/cavi, antenna, ecc...)
6. Nel caso l'anomalia che porta al reso riguardi la comunicazione dell'apparato, dovrà essere inclusa nella spedizione la SIM associata all'apparato e fornita l'indicazione dell'APN settato sullo stesso.
7. L'indirizzo di Metrix Italia dovrà essere quello indicato a pag. 2; non sono ammessi indirizzamenti a terze parti con la dicitura "... c/o Metrix Italia"

*Ogni eventuale invio per reso effettuato:
- con l'apparato NON pulito dopo impiego in campo
- senza allegare il modulo RMA esaustivamente compilato
- con spese di trasporto in addebito a Metrix Italia
- con imballo inadeguato a tutelare l'integrità
dell'apparato durante il trasporto
verrà respinto in accettazione da Metrix Italia.*

(^) Deve intendersi come contenitore/scatola su pallet

(^^) In particolare nel caso di apparati voluminosi e pesanti, la spedizione su pallet è da ritenersi mandatoria

Condizioni e procedura di Assistenza Metrix Italia

- Metrix si riserva di NON accettare (o a propria discrezione, di accettare “con riserva”) l’apparato reso nei casi, già menzionati sopra ossia:
 - Senza preventiva Autorizzazione al reso mediante attribuzione di un numero di RMA da tecnico Metrix Italia
 - Senza la ricezione, contestuale all’apparato, del modulo RMA debitamente compilato
 - In caso di apparato NON pulito dopo impiego in campo
 - In caso di imballo inadeguato a garantirne l’integrità durante il trasporto, o danneggiato (cfr. istruzioni descritte nel precedente paragrafo “Modalità di spedizione”)
- In assenza di specifiche previsioni contrattuali vigenti tra il cliente e Metrix Italia, quest’ultima applicherà i termini di Garanzia legale sul prodotto, come ribaditi nel successivo paragrafo “Termini di Garanzia”, per una durata di 12 mesi
- Metrix Italia, ricevuto e accettato l’apparato, effettuerà sullo stesso una **prima analisi** tesa a verificare in primis:
 - L’effettiva sussistenza (e ripetibilità) di una o più anomalie tra quelle segnalate dal cliente
 - Formulare una diagnosi di primo livello in caso di anomalia riscontrata
- A seconda dell’esito della prima analisi, possono prefigurarsi i seguenti successivi passaggi:
 - In caso di NON riscontro di alcuna anomalia tra quelle segnalate dal cliente in fase di reso o di riscontro di anomalia attribuibile ad altro componente del sistema di telelettura/telegestione diverso dall’apparato Metrix (*Nota 1*), **il materiale ricevuto verrà rimesso in spedizione in porto assegnato verso il cliente e i costi di prima analisi sostenuti da Metrix Italia saranno integralmente fatturati al cliente**
 - In caso di effettivo riscontro di una o più delle anomalie tra quelle segnalate dal cliente in fase di reso, ma di insussistenza dei termini di garanzia (per scadenza periodo temporale di garanzia e/o per tipologia/causa di anomalia riscontrata in prima analisi), **Metrix Italia procederà alla preparazione e invio al cliente di specifica offerta per RIPARAZIONE o SOSTITUZIONE dell’apparato reso**. In caso di accettazione di tale offerta, Metrix provvederà alla riparazione/sostituzione ed effettuerà la rispedizione verso il cliente (spese di trasporto incluse in offerta a carico del cliente). In caso di non accettazione della stessa, Metrix effettuerà la rispedizione del reso (con anomalia verificata) in porto assegnato verso il cliente o alla rottamazione dello stesso materiale con addebito dei costi al cliente, secondo sua indicazione.
 - In caso di effettivo riscontro di una o più delle anomalie tra quelle segnalate dal cliente in fase di reso, e di sussistenza dei termini di garanzia (quindi in costanza di periodo di garanzia e per tipologia/causa di anomalia riscontrata in prima analisi):
 - Metrix procederà, a propria insindacabile scelta, alla RIPARAZIONE, SOSTITUZIONE in garanzia dell’apparato e rispedizione dello stesso in regime di Porto franco, o RIACCREDITO di una somma pari al valore dei prodotti viziati, in conformità all’art. 6 delle *Condizioni*

Generali di Vendita Metrix Italia, disponibili sul sito Web Metrix Italia all'URL: <https://metrixitalia.it/>

- Durante la fase di prima analisi, Metrix Italia si riserva il diritto di chiedere al cliente informazioni supplementari in merito alle condizioni di installazione e funzionamento dell'apparato prima della sua rimozione per reso.
- L'eventuale applicazione della garanzia da parte di Metrix Italia su suo apparato produce l'estensione della stessa per ulteriori 12 mesi solo sulle parti e relative funzionalità oggetto dell'intervento in garanzia.

Nota1:

Come noto un sistema di telelettura/telegestione PP è formato da 3 componenti che interagiscono tra loro attraverso interfacce e protocolli normati e standardizzati:

- *Misuratore/correttore di volumi con capacità di comunicazione*
- *Rete cellulare che fornisce connettività*
- *SAC che riceve, decodifica e rende fruibili i dati trasmessi dal misuratore; e gli invia comandi*

Alcune anomalie del sistema (e.g.... "il misuratore non trasmette più"...) possono essere causate da avarie/guasti/criticità in ciascuna delle 3 parti componenti (anche più di una congiuntamente)

*La fase di **prima analisi** della procedura di Assistenza Metrix Italia ha anche lo scopo, una volta verificata l'effettiva presenza di anomalia, di ricondurre la causa ad una (o più) parti del sistema, prevedendo di procedere nei successivi approfondimenti diagnostici ed eventuali azioni di ripristino solo nel caso la causa sia individuata, esclusivamente o almeno in parte, in una anomalia dell'apparato Metrix Italia.*

Termini di garanzia Metrix Italia

- Fatte salve specifiche previsioni contrattuali, la Garanzia applicata da Metrix Italia sui suoi prodotti si prefigura come *Garanzia Prodotto contro i vizi di materiale, progettazione o fabbricazione* ad essa imputabile (o imputabili ai fabbricanti delle marche rappresentate e distribuite) ed ha durata di 12 mesi dal momento della consegna al cliente (data del D.D.T. relativo) – Cfr. art. 6 delle *Condizioni Generali di Vendita Metrix Italia*, disponibili sul sito Web Metrix Italia all’URL: <https://metrixitalia.it/>
- Tale garanzia esclude quindi esplicitamente le seguenti casistiche di applicazione:
 - anomalia conseguente ad uso improprio o negligenza
 - urti e danneggiamenti
 - cause esterne (e.g. “colpo d’ariete”)
 - composizione del gas difforme da quanto previsto da normativa di riferimento
 - manomissioni - dolo
 - manomissione/rimozione dei sigilli metrologici o di fabbrica (a prescindere dalla valutazione delle cause di anomalia)
 - modifica o tentativi di modifica di meccanica o SW del prodotto non autorizzate
- Nell’applicazione della Procedura di Assistenza Metrix Italia a pag. 4, per una qualsiasi delle casistiche ivi descritte, non sono previsti tempistiche max di evasione, pur Metrix Italia impegnandosi alla maggiore celerità possibile nella gestione della segnalazione.
- Le condizioni di pagamento degli eventuali costi od oneri addebitati da Metrix Italia al cliente nell’applicazione della suddetta Procedura saranno le stesse previste in fase di vendita del prodotto stesso
- L’addebito del costo di trasporto del reso in ingresso ed uscita da Metrix Italia seguirà le regole stabilite nella Procedura sopra descritta