



Spett. Le Rete Vendita Anycool ITALIA

Oggetto : Comunicazione di servizio Anycool – procedura post-vendita

- PREMESSA:

Allo scopo di ottimizzare e di garantire la massima efficienza del servizio di assistenza, e per evitare eventuali disservizi all' UTENZA FINALE,

è gradito l' invio della RMA a nome del P.D.V. solo in caso di richiesta DOA.

In caso di richiesta di assistenza è preferibile che l' invio venga effettuato direttamente dal Cliente Finale oppure , qualora richiesto dal Cliente stesso, il P.D.V. può venire incontro a tale richiesta compilando direttamente il modulo RMA, ma sempre a nome e con i dati del Cliente.

Il ritiro e la riconsegna dell' apparato verrebbero quindi effettuati tramite corriere SDA direttamente presso il Cliente Finale.

- Richiesta assistenza/DOA prodotti ANYCOOL via fax

Per effettuare la richiesta RMA (DOA) via fax e' sufficiente scaricare e stampare il modulo RMA rivenditori dalla sezione download del sito www.anycool.it , oppure richiedere l' invio dello stesso via fax contattando il 840151154.

Per effettuare una richiesta di assistenza per conto di un Utente Finale via fax e' sufficiente scaricare il modulo RMA privati.

Compilare il modulo in tutte le sue parti ed inviarlo via **FAX al nr. 0813306771** oppure via email **all'indirizzo antonella@anycool.it** .

Dopo di che occorre attendere l' autorizzazione RMA tramite ns. invio del codice associato, che può avvenire via e-mail o via fax o telefonicamente, a seconda delle situazioni.

- RICHIESTA ASSISTENZA/DOA PRODOTTI ANYCOOL online

- Per effettuare la richiesta di ASSISTENZA di un prodotto ANYCOOL per conto di un Cliente e' sufficiente seguire la seguente procedura :

- 1) Accedere all' area riservata tramite username e password del Cliente Finale già registrato. Se NON REGISTRATO occorre effettuare prima la registrazione;
- 2) Accedere alla richiesta Riparazione;
- 3) Compilare la richiesta in tutte le sue parti e confermarla.

- Per effettuare la richiesta di sostituzione in DOA di un prodotto ANYCOOL e' sufficiente registrarsi come **rivenditore** e seguire la seguente procedura :

- 1) Accedere all' area riservata tramite username e password,
- 2) Accedere alla richiesta Riparazione;
- 3) Compilare la richiesta in tutte le sue parti e confermarla.

Requisiti prodotto DOA:

L'unico requisito che la Anycool Italia richiede per la sostituzione in **DOA** dell'apparato e' che esteriormente il telefono si presenti **pari al nuovo, e cioe' privo di graffi, rotture o danni da urto nella parte esterna.**

Qualora venisse riscontrato in accettazione che il prodotto non presenta i requisiti DOA verra' inviata una email al PDV informando preventivamente del rifiuto e delle sue motivazioni.

- RITIRO DEL PRODOTTO

Entro le 48h/72h successive alla compilazione della richiesta il corriere SDA passera' per il ritiro a nome di

ANYCOOL - SALZILLO DOMENICO,

Via Nuova Arco Sant'Antonio,3 – 80014 Giugliano in campania (NA)

Nel caso il ritiro non avvenisse entro i tempi previsti, contattare la Sig.ra Antonella ad uno dei seguenti recapiti :

840151154 dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 17:30

antonella@anycool.it

Una nuova richiesta di ritiro sara' evasa nelle successive 24h.

Nel caso in cui Il prodotto difettoso fosse un apparato **da riparare (NON DOA)**, **bisogna consegnare al corriere il SOLO TELEFONO** senza alcun accessorio ne confezione inerente ad esso.

Nel caso la richiesta di intervento fosse per un telefono **da sostituire in DOA**, viene richiesta la spedizione dell'intera confezione inclusa di accessori.

TUTTI I DOCUMENTI DI TRASPORTO VANNO INTESTATI A :

BIG Multimedia srl

Via Nuova arco S.Antonio, 3

80014 Giugliano in Campania (NA)

L'azienda garantisce il buon servizio e la celerita' dello stesso solo se le procedure vengano correttamente

utilizzate, tra l'altro create in modo molto snello proprio per evitare difficolta' nella gestione e compilazione delle stesse.

Grazie

Cordiali saluti

ANYCOOL ITALIA