	PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA	Rev.	Pag
		3.0	Pag. 1 di 6

# PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA

**Revisioni:**

Motivo del cambiamento	Revisione	Data	Creato da	Approvato da
Creazione	0.01	06/07/2016	Federico Di Meo	Massimo Galbiati
Modifiche Diagramma Flusso	0.02	12/07/2016	Federico Di Meo	Francesco Zanata
Modifiche Generali	1.0	03/05/2017	Federico Di Meo	Francesco Zanata
Modifiche Generali	2.0	08/06/2017	Federico Di Meo	Francesco Zanata
Modifiche Generali	3.0	10/06/2019	Federico Di Meo	Paolo Zubani

	PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA	Rev.	Pag
		3.0	Pag. 2 di 6

## SOMMARIO

<b>1 Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Procedura</b> .....	<b>4</b>
2.1 Apertura ticket di assistenza – gestione ticket telefonico.....	4
2.2 Compilazione RMA .....	4
2.3 Invio merce .....	4
2.4 Analisi di 1° livello Service Center Italia, apertura Q.I.R. ....	4
2.5 Analisi di 2° livello Central Europe Germania .....	5
2.6 Chiusura del Q.I.R. – Restituzione della merce .....	5
2.7 Chiusura Ticket.....	5
<b>3 Diagramma di Flusso</b> .....	<b>6</b>

	PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA	Rev.	Pag
		3.0	Pag. 3 di 6

## **1. INTRODUZIONE**

Newen Srl quale fornitore di assistenza tecnica a tutti gli shop dealer che vendono biciclette elettriche con motori Brose e/o batterie BMZ, ha creato la seguente procedura al fine di illustrare in maniera semplice ed intuitiva come viene effettuata la richiesta di assistenza da parte di uno shop-dealer, come viene gestita la stessa richiesta di assistenza da parte di Newen Srl e come viene gestito, se si dovesse rendere necessario, il rientro della merce difettosa verso la casa madre.

La seguente procedura è riportata all'interno del diagramma di flusso (ved. Punto 3)

La seguente procedura illustra:

- l'apertura del ticket di assistenza;
- la gestione del ticket di assistenza;
- la compilazione del modulo RMA
- il trasporto della merce (ATTENZIONE! Batteria materiale in ADR);
- la gestione della merce difettosa coperta da garanzia ;
- la gestione della merce difettosa non coperta da garanzia;
- la restituzione della merce;
- la chiusura del ticket;

	PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA		Rev.	Pag
			3.0	Pag. 4 di 6

## 2. PROCEDURA

### 2.1 Apertura ticket di assistenza – gestione ticket telefonico:

In presenza di un problema si consiglia di andare sul sito internet <http://e-bike.newen-group.com/> alla pagina “Service center” e aprire il ticket di assistenza come indicato nella stessa pagina web. Al ticket di assistenza verrà assegnato un numero unico, progressivo ed identificativo della chiamata. Newen provvederà a prendere in gestione la richiesta di assistenza, mettendosi in contatto telefonicamente con il richiedente.

### 2.2 Compilazione RMA

Nel caso in cui il tecnico Newen si trovi nell'impossibilità di risolvere da remoto il problema, si procederà all'autorizzazione al reso del prodotto difettoso. Newen assegnerà un numero RMA e invierà allo shop-dealer il modulo RMA in formato Word da compilare e allegare per tutti i prodotti autorizzati al reso. Per una più rapida identificazione del problema, quando si compila il modulo RMA è necessario descrivere in modo dettagliato problema. Spiegazioni come “non funzionante” non permettono a Newen di identificare e risolvere facilmente il problema in tempi rapidi.

ATTENZIONE!!

**La merce ,ed in modo particolare le batterie, vanno spedite nell'imballo originale UN3480.**

**Senza l'imballo UN3480 le batterie non possono essere spedite.**

**Non si accettano resi di materiale non espressamente autorizzati e/o sprovvisti di RMA.**


### 2.3 Invio merce:

Preparare il collo con bolla di trasporto e sovracollo per l'invio all'attenzione del “Service E-bike”

SERVICE CENTER ITALIA  
c/o NEWEN SRL  
rif. Service E-bike  
Via Fiume Lambro 1  
20097 San Donato Milanese (MI)

### 2.4 Analisi di 1° livello Service Center Italia - Apertura QIR.

All'arrivo della merce Newen effettua una analisi di primo livello, composta da ispezione visiva, prova di accensione, test on real e una analisi software del prodotto difettoso. Il risultato delle analisi verrà riportato all'interno del Quality Inspection Report (Q.I.R.) al quale verrà assegnato un numero progressivo .../T/Q. Il numero progressivo assegnato sarà lo stesso del ticket. Terminata l'analisi di 1°livello Newen invierà copia

	PROCEDURA RIENTRO MERCE DIFETTOSA		Rev.	Pag
			3.0	Pag. 5 di 6

della stessa allo shop-dealer. Se il prodotto dovesse necessitare una ulteriore analisi , verrà inviato alla relativa casa madre Central Europe, per una analisi di secondo livello.

### **2.5 Analisi di 2° livello Central Europe Germania:**

Verrà inviato al Central Europe solo il materiale che necessita di analisi di secondo livello. La casa madre dopo aver effettuato le analisi opportune sul prodotto difettoso si riserva il diritto di dichiarare se:

- a. Il prodotto è fuori garanzia
- b. Il prodotto è in garanzia ma il danno non è coperto da garanzia.
- c. Il prodotto è in garanzia

→Nel casi di cui al punto “a” e “b” verrà inviato allo shop-dealer preventivo del costo di riparazione. Il preventivo è così composto:

- Costo della riparazione;
- Acquisto del nuovo;

**ATTENZIONE!!**

**Se lo shop-dealer non risponderà secondo i termini indicati nel preventivo, il componente verrà smaltito, con conseguente addebito dei costi di smaltimento.**

→Nel caso di cui al punto “c” il componente verrà riparato o sostituito secondo i termini di garanzia.

### **2.6 Chiusura del Q.I.R. – restituzione della merce**

- Nei casi di cui ai punti “a” e “b” ricevuta accettazione del preventivo, viene compilata la chiusura del Q.I.R. e viene allegato alla spedizione della merce allo shop-dealer;
- Nel caso di cui al punto “c” viene compilata la chiusura del Q.I.R. e viene allegato alla spedizione in porto franco della merce allo shop-dealer;

### **2.7 Chiusura ticket:**

Viene inviata allo shop-dealer mezzo mail conferma di chiusura del numero di ticket.

3. **DIAGRAMMA DI FLUSSO**

