



Come ottenere un RMA

<http://www.datalogic.com>

INDICE MANUALE ISTRUZIONI

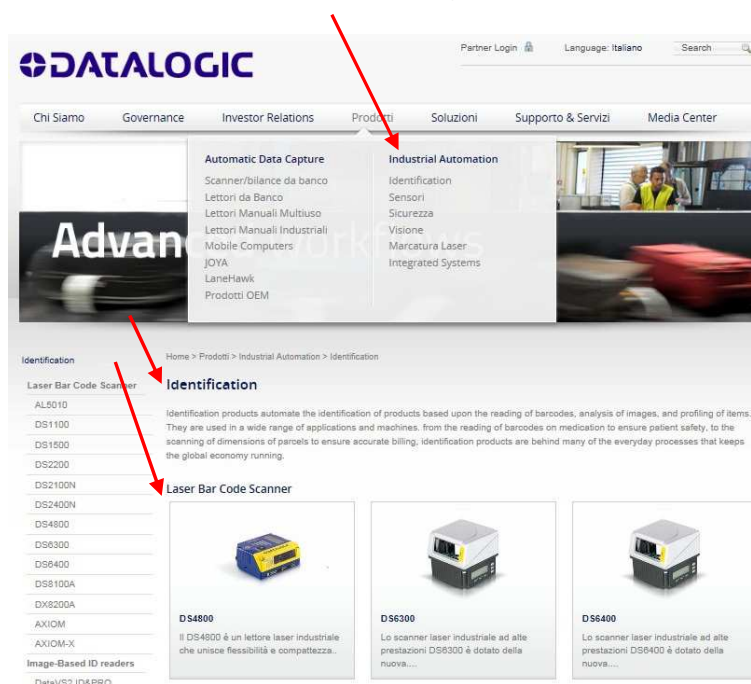
ACCEDERE AL SERVIZIO	2
Accesso per tutti gli Utenti.....	2
PAGINA DI ACCESSO DI EASEOFCARE	4
Utenti già registrati	4
Registrazione nuovo utente.....	4
INSERIRE UNA RICHIESTA DI RIPARAZIONE (RMA)	6
Suggerimenti	7
Help in linea	7
Step 1: Dettagli Prodotto	8
Step 2: Inserimento Indirizzo	9
Step 3: Conferma RMA	10
Step 4: Stampa RMA.....	11
VISUALIZZARE LO STATO DI RIPARAZIONE	12
Criteri di selezione.....	13
LE REGOLE DI EASEOFCARE.....	14
Regole per i prodotti Datalogic Sensor:.....	14

ACCEDERE AL SERVIZIO

- ✦ **EASEOFCARE** utilizza la tecnologia **Pop-Up**. Per un corretto funzionamento del servizio online non bloccare il Pop-UP System.

Accesso per tutti gli Utenti

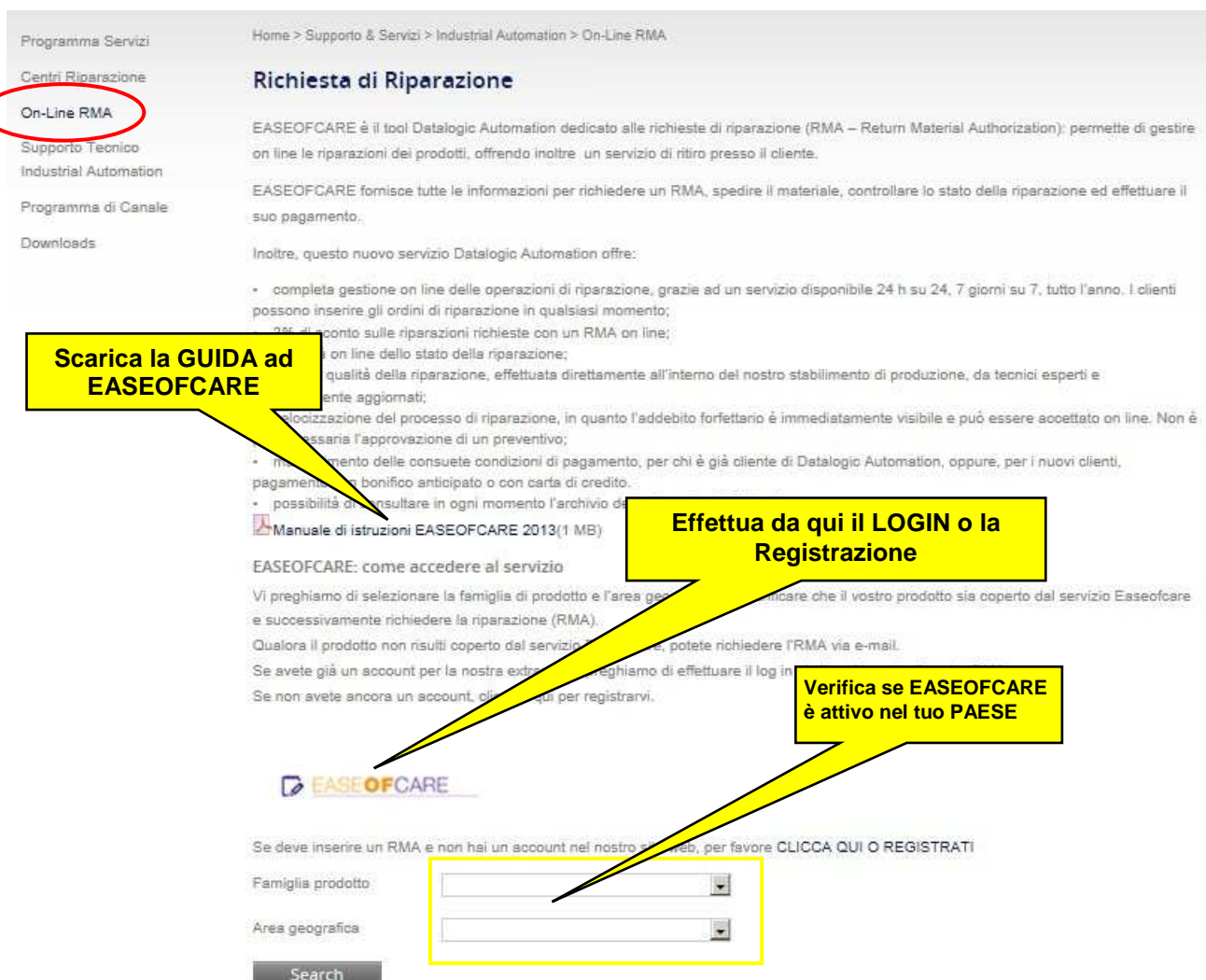
- ✦ Apri il browser Internet sull'indirizzo <http://www.datalogic.com>
- ✦ Se non sei sicuro a quale famiglia appartenga il prodotto, puoi eseguire una ricerca consultando la pratica lista corredata da immagini.



- ✦ Per iniziare il processo di richiesta RMA, seguire il percorso:
Servizi → Richiesta di Riparazione (RMA)



- ✦ In coda alla breve presentazione, scegli la **Famiglia di prodotto** e l'**Area geografica** per verificare se il servizio EASEOFCARE è attivo. Premi il pulsante “*Invia*”.



The screenshot shows the 'Richiesta di Riparazione' (Repair Request) page. The left sidebar has 'On-Line RMA' circled in red. A yellow callout box points to the 'Scarica la GUIDA ad EASEOFCARE' (Download the EASEOFCARE GUIDE) link. Another yellow callout box points to the 'EASEOFCARE' logo and the 'Se deve inserire un RMA e non hai un account nel nostro sito web, per favore CLICCA QUI O REGISTRATI' (If you must enter an RMA and you don't have an account on our website, please click here or register) link. A third yellow callout box points to the 'Famiglia prodotto' (Product family) and 'Area geografica' (Geographic area) dropdown menus. A fourth yellow callout box points to the 'EASEOFCARE' logo and the 'Se deve inserire un RMA e non hai un account nel nostro sito web, per favore CLICCA QUI O REGISTRATI' (If you must enter an RMA and you don't have an account on our website, please click here or register) link.

- ✦ Se il servizio EASEOFCARE è attivo, il sistema avverte di eseguire la registrazione o di effettuare l'accesso. Utilizza l'apposito banner o link.



- ✦ Se il servizio EASEOFCARE non è attivo, il sistema propone l'indirizzo e-mail idoneo dove inoltrare la richiesta di RMA.

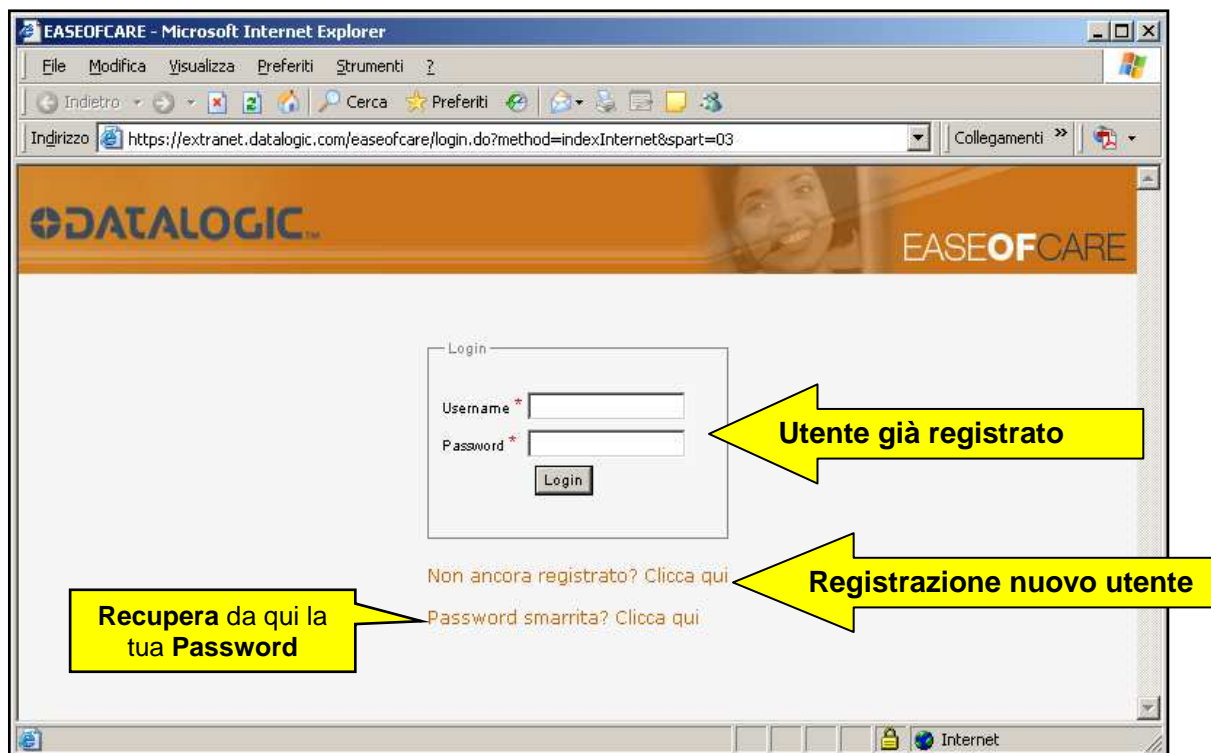
Pagina di accesso di EASEOFCARE

Utenti già registrati

- ✦ Se sei un utente già registrato, puoi inserire il tuo Username e Password per accedere in EASEOFCARE.
In questa videata puoi recuperare la tua Password, nel caso l'avessi smarrita.

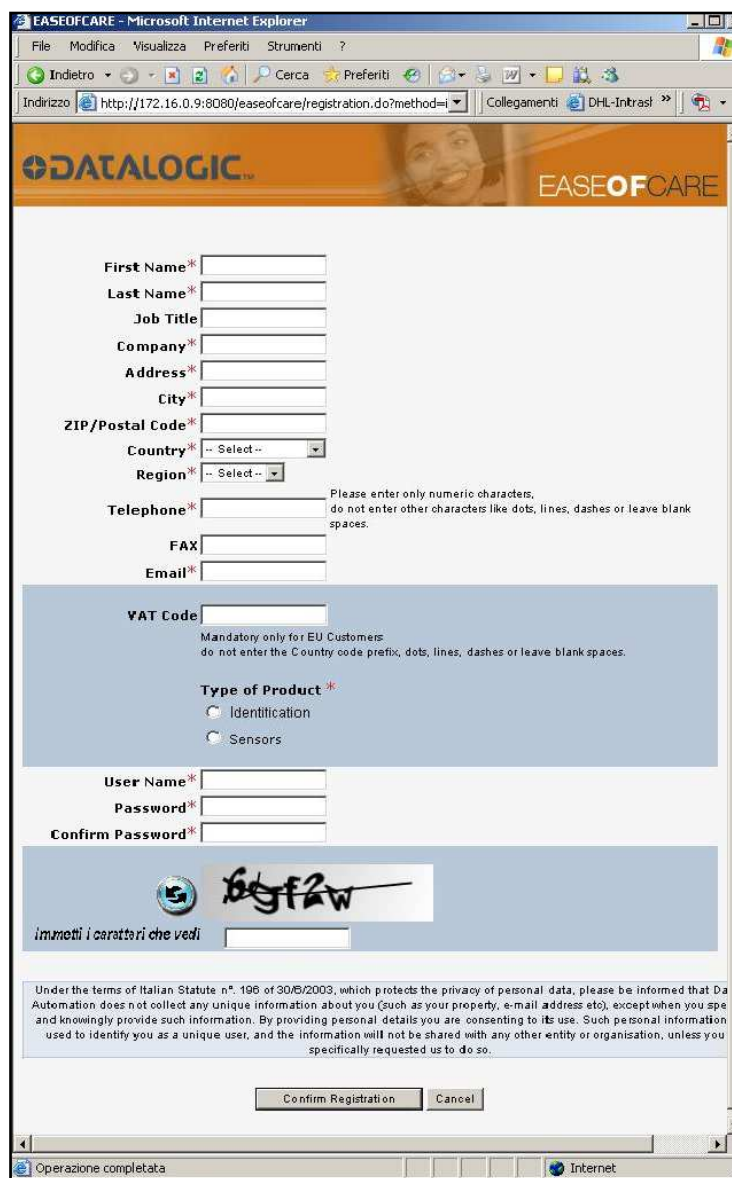
Registrazione nuovo utente

- ✦ Se sei un nuovo utente e stai utilizzando per la prima volta il servizio EASEOFCARE è necessaria la registrazione. Clicca sul relativo link.



Modulo di registrazione

- ✦ Compila i campi del modulo di registrazione. Alcuni sono obbligatori (“*”).



EASEOFCARE - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <http://172.16.0.9:8080/easeofcare/registration.do?method=i>

First Name*

Last Name*

Job Title

Company*

Address*

City*

ZIP/Postal Code*

Country*

Region*

Telephone* Please enter only numeric characters, do not enter other characters like dots, lines, dashes or leave blank spaces.

FAX

Email*

VAT Code Mandatory only for EU Customers do not enter the Country code prefix, dots, lines, dashes or leave blank spaces.

Type of Product*


☐ Identification

☐ Sensors

User Name*

Password*

Confirm Password*



immetti i caratteri che vedi

Under the terms of Italian Statute n°. 196 of 30/6/2003, which protects the privacy of personal data, please be informed that Datalogic Automation does not collect any unique information about you (such as your property, e-mail address etc), except when you spe and knowingly provide such information. By providing personal details you are consenting to its use. Such personal information used to identify you as a unique user, and the information will not be shared with any other entity or organisation, unless you specifically requested us to do so.

Operazione completata

- ✦ Strategico è l'inserimento della partita IVA (VAT Code).
- ✦ Scegli e digita: Username e Password.
- ✦ Accettando le condizioni in fondo al modulo, verrà inviata immediatamente una e-mail di notifica dell'avvenuta registrazione. Conservare e utilizzare i dati riportati per accedere prossimamente al servizio EASEOFCARE come utente già registrato.

INSERIRE UNA RICHIESTA DI RIPARAZIONE (RMA)

In tutte le fasi verrà visualizzato il *codice identificativo* dell'utente registrato e la Società che rappresenta.

- ✦ Controllare la lista dei prodotti e verificare la famiglia di appartenenza.
- ✦ Selezionare la tipologia di prodotto: "*Identification* o *Sensor*".
- ✦ Scegliendo "*CREA UN NUOVO RMA*" ha inizio la procedura.



The screenshot shows the EASEOFCARE web interface. At the top, it says "Benvenuto" followed by "ABB AUTOMATION TECHNOLOGY" and "Il tuo numero cliente è 0010002585". Below this, there is a section titled "Seleziona il tipo di prodotto" with two radio buttons: "Identification" (selected) and "Sensor". To the right of these buttons are links: "Prodotti Identification" and "Prodotti Sensor". Below the selection area, there are three main buttons: "CREA UN NUOVO RMA" (with a plus icon), "CONTROLLA STATO RMA" (with a magnifying glass icon), and "GUIDA AD EASE OF CARE" (with a question mark icon). Three yellow callout boxes with black borders provide instructions: one points to the "Identification" radio button saying "Scegli la famiglia di appartenenza"; another points to the "Prodotti Identification" link saying "Scarica la Lista dei Prodotti. Controlla la famiglia d'appartenenza."; and a third points to the "GUIDA AD EASE OF CARE" button saying "Scarica la GUIDA AD EASEOFCARE".

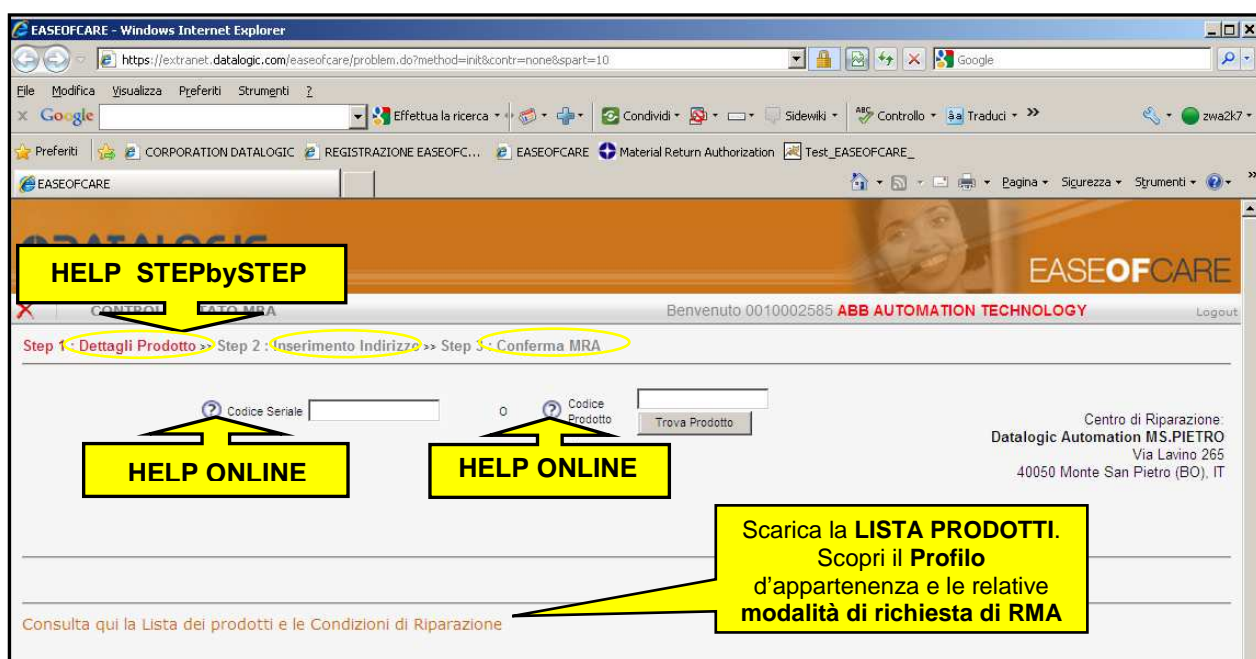
- ✦ La guida ad EASEOFCARE è in formato .PDF: la puoi salvare e stampare. È un utile strumento per la comprensione del servizio online EASEOFCARE.

Suggerimenti

Prepararsi alla compilazione avendo cura di premunirsi dei dati necessari per la compilazione: numero seriale, part number, il nome identificativo del modello e il tipo di difetto.

Help in linea

- ✦ Selezionando il simbolo “?” è disponibile un Help Online per ogni campo da compilare.
- ✦ L'intero processo per la creazione dell'RMA è supportato da un Help STEPbySTEP.

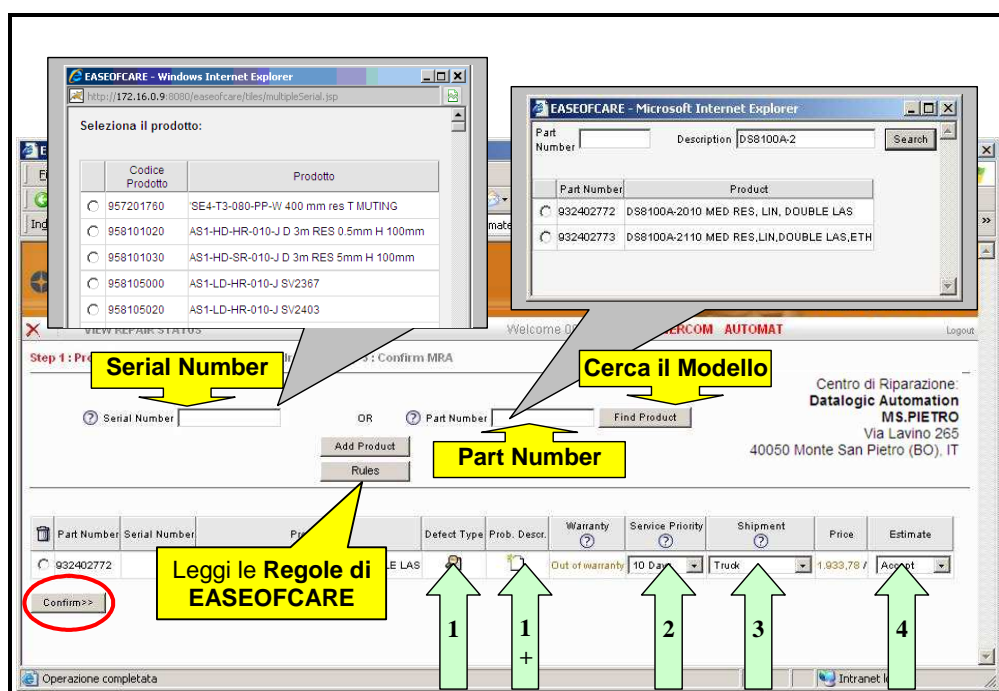


- ✦ Consulta la Lista dei Prodotti è un utile strumento per velocizzare l'iter della tua richiesta di riparazione. Ti aiuta a comprendere il profilo d'appartenenza del tuo prodotto e le relative procedure da seguire per ottenere la il tuo numero di RMA utile per la riparazione.

Step 1: Dettagli Prodotto

Hai 3 possibilità per inserire il prodotto da riparare, qui di seguito proposte in ordine di utilità:

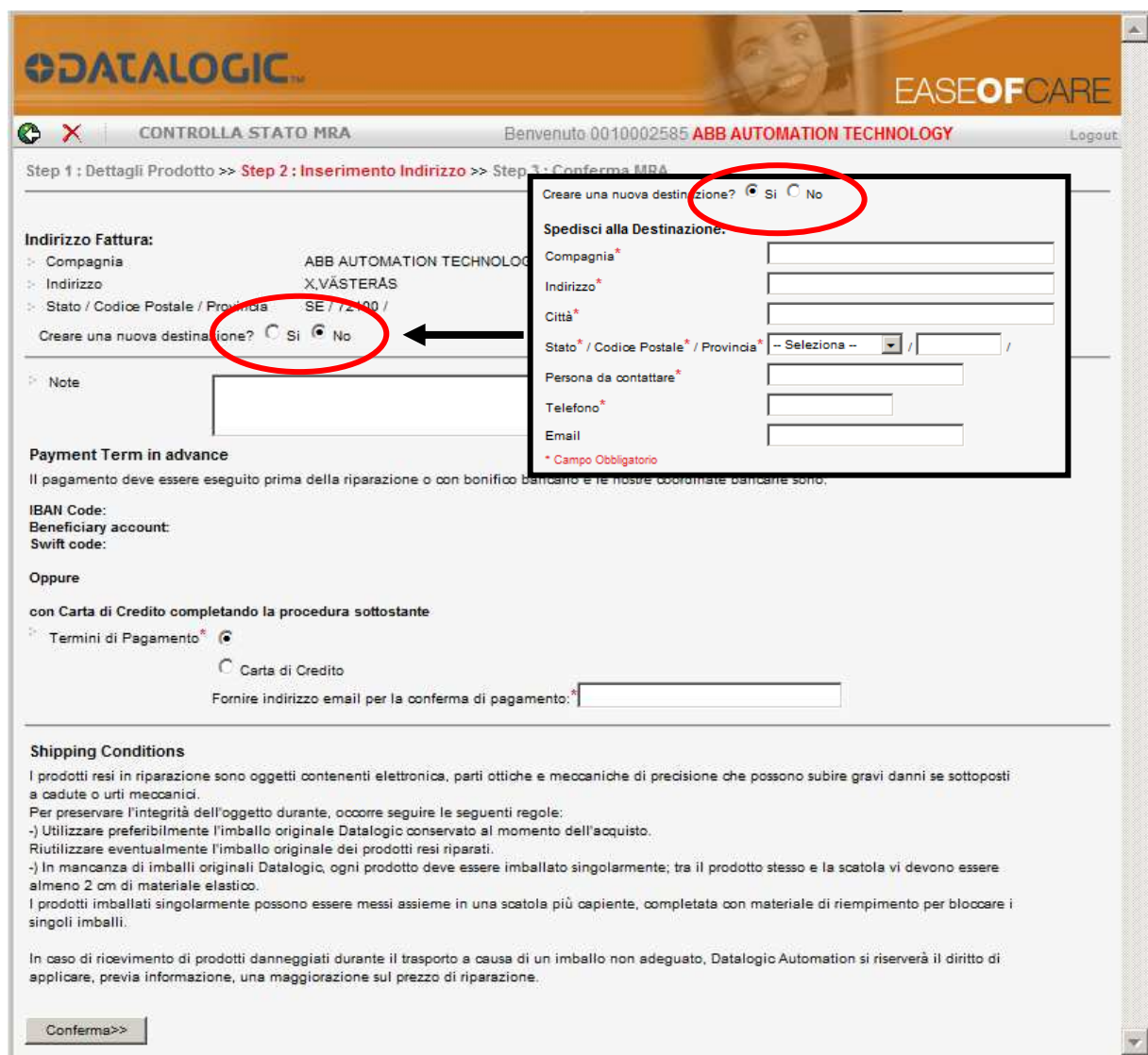
- ✦ Inserisci il **Serial Number**: se è corretto e riconosciuto, nel campo sottostante viene visualizzato il prodotto relativo con indicazione dello stato attuale di garanzia. Nel caso in cui appaia una finestra con la lista dei prodotti, scegliere il modello identificativo del vostro prodotto.
- ✦ Il **Part Number**: se è corretto e riconosciuto, nel campo sottostante viene visualizzato il prodotto, ma non sarà riportata alcuna informazione relativa al periodo di garanzia. Nel caso in cui appaia una finestra con la lista dei prodotti, scegliere il modello identificativo del vostro prodotto.
- ✦ La **Descrizione del Prodotto**: premi su “Trova prodotto”. Si aprirà una finestra Pop-up nel quale inserire le cifre iniziali del Modello. Apparirà automaticamente una lista di prodotti proposti, cercate il vostro tra modello.



- ✦ Compila e seleziona i campi relativi a:
 - 1) Tipo di guasto rilevato (scegli il più adatto nella lista proposta)
 - 1+) Eventuale descrizione del difetto o note specifiche (testo libero)
 - 2) Richiesta di riparazione urgente (con supplemento, dove consentito)
 - 3) Tipo di trasporto scelto (dove la scelta è consentita)
 - 4) Accettazione del costo di riparazione proposto o richiesta di preventivo
- ✦ Puoi inserire più prodotti per ogni richiesta (massimo 5 prodotti per RMA).
- ✦ Al termine, controlla la correttezza dei dati inseriti.
- ✦ Per proseguire >> Tasto “Conferma”

Step 2: Inserimento Indirizzo

- ✦ Indica la destinazione merce dei prodotti dopo la riparazione. Di default è proposto l'indirizzo inserito in fase di registrazione utente.
- ✦ E' possibile destinare la merce ad un indirizzo diverso; in questo caso compila i dati necessari. I campi con "*" sono obbligatori.
- ✦ E' disponibile un campo note per eventuali comunicazioni relative alla spedizione



Indirizzo Fattura:

Compagnia: ABB AUTOMATION TECHNOLOGY

Indirizzo: X,VÄSTERÅS

Stato / Codice Postale / Provincia: SE / 72100 /

Creare una nuova destinazione? ☒ Sì ☐ No

Note:

Payment Term in advance

Il pagamento deve essere eseguito prima della riparazione o con bonifico bancario e le nostre coordinate bancarie sono:

IBAN Code:

Beneficiary account:

Swift code:

Oppure

con Carta di Credito completando la procedura sottostante

Termini di Pagamento* ☒ Carta di Credito

Fornire indirizzo email per la conferma di pagamento: *

Shipping Conditions

I prodotti resi in riparazione sono oggetti contenenti elettronica, parti ottiche e meccaniche di precisione che possono subire gravi danni se sottoposti a cadute o urti meccanici.

Per preservare l'integrità dell'oggetto durante, occorre seguire le seguenti regole:

-) Utilizzare preferibilmente l'imballo originale Datalogic conservato al momento dell'acquisto.

Riutilizzare eventualmente l'imballo originale dei prodotti resi riparati.

-) In mancanza di imballi originali Datalogic, ogni prodotto deve essere imballato singolarmente; tra il prodotto stesso e la scatola vi devono essere almeno 2 cm di materiale elastico.



I prodotti imballati singolarmente possono essere messi assieme in una scatola più capiente, completata con materiale di riempimento per bloccare i singoli imballi.

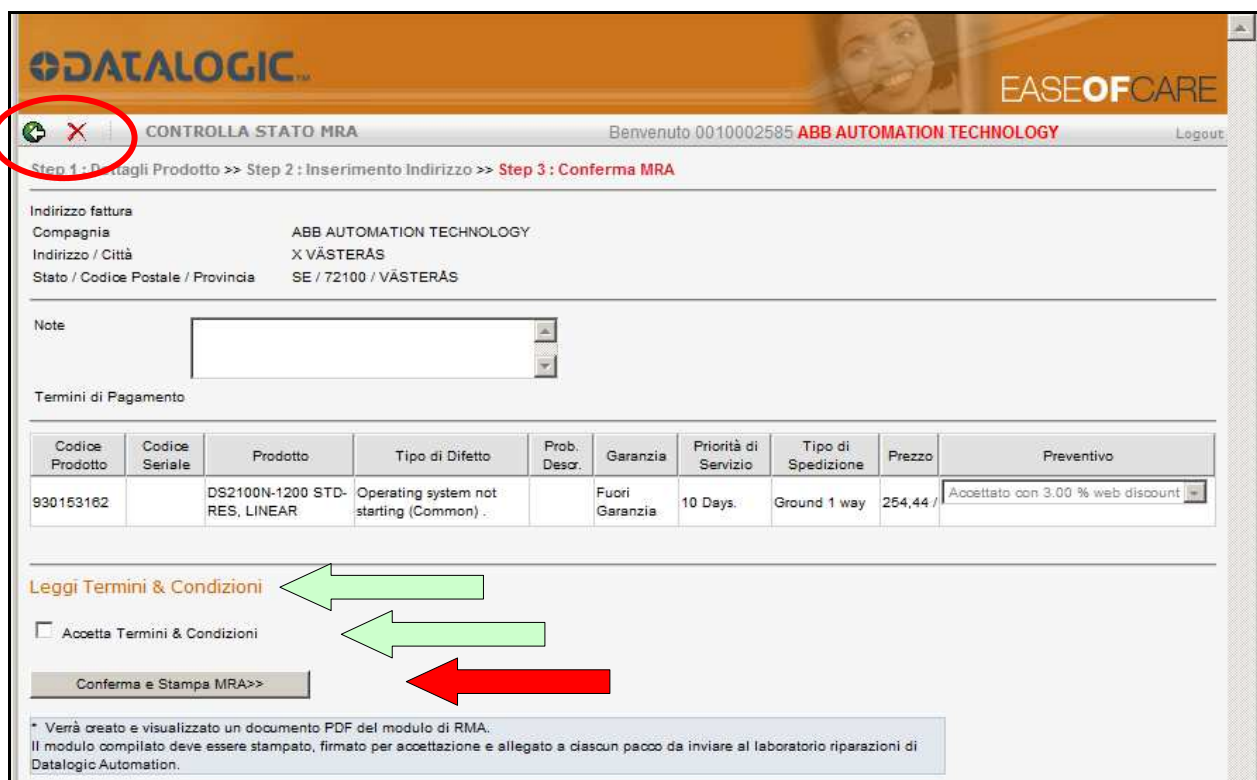
In caso di ricevimento di prodotti danneggiati durante il trasporto a causa di un imballo non adeguato, Datalogic Automation si riserva il diritto di applicare, previa informazione, una maggiorazione sul prezzo di riparazione.

Conferma>>

- ✦ per proseguire >> Tasto "Conferma"

Step 3: Conferma RMA

- ✦ In questa fase puoi controllare la correttezza dei dati inseriti.
- ✦ Non è consentito eseguire modifiche ma eventuali correzioni si possono effettuare arretrando con il pulsante di navigazione “”
- ✦ Per non procedere totalmente con la richiesta di RMA, esci con il pulsante “”



- ✦ Leggi e accetta i termini e le condizioni relative alla garanzia.
- ✦ Per terminare la procedura >> Tasto “*Conferma e Stampa RMA*”.
- ✦ Apparirà a video il modulo di RMA nel formato .PDF

Step 4: Stampa RMA

- ✦ Stampa il modulo, compila e firma per accettazione dei termini, poi inseriscilo nel pacco insieme ai prodotti da riparare.
- ✦ Indica sul documento di trasporto il numero di RMA (n°1 nella figura sottostante)
- ✦ Controlla l'indirizzo di destinazione della merce (n°2 nella figura sottostante)
- ✦ Conserva il numero di RMA, che è il riferimento indispensabile per consultare lo stato della riparazione.

DLA DESTINATION ADDRESS:
Datalogic Automation s.r.l.
Via Lavino 265
40050 Monte San Pietro (BO), IT

RETURN OF MATERIAL AUTHORIZATION (RMA) FORM

email: [@datalogic.com](mailto:customercare.automation.eu)
Tel: +38 051 8765626

DATALOGIC™
Datalogic Automation s.r.l.
Via Lavino, 265
40050 Monte San Pietro, BO, Italy

INVOICE ADDRESS (Bill to Party)

DATALOGIC AUTOMATION TECHNOLOGY	SAP Code: 0010002583
Full Address: VASTERLÀS 72100 (I)	
Country:	

RETURN ADDRESS (Ship to party)

--

RMA No. **000400051591**

Date: 01-07-2010

RMA will be cancelled if devices are not received within 30 days

IMPORTANT: This document has to be included into the parcel with a copy of your proforma invoice.

Notification N.	Part N.	Serial N.	Product Description	Warranty & Contract	Fault	Fault Description	Service Priority	Return Shipment
000010052906	G62111110	113503	SD-HWS-T2 SAFETY CONTROLLER	EURO / Validity to 27.07.2010	Does not turn on	Non funziona, non si accende nulla	15 Days	Ground
000010052907	957209050	0922015	MSA-14-090-7P-E, TSB-14-090-7P-E TB EL	Signal	External mechanical part(s) damage	Vetro rotto	15 Days	Ground

Notes:

Repair General Terms:

1) MIRA requests to return spare parts, consumables (such as but not limited to cables, batteries, antennas and accessories) will not be accepted. These parts, if delivered, will be returned as they are without any technical check.

2) Shipment of goods are not authorized prior to MIRA acceptance by DLA. All goods received without MIRA form and related number will be returned to the sender not repaired.

3) Original MIRA form signed and accepted by the Customer must be delivered with the goods to be repaired.

4) Datalogic Automation in its sole judgement, may declare a device as irreparable.

5) Datalogic Automation apply 6 months warranty from the repair date on the repaired parts. This warranty is subject to the same Terms & Conditions of the factory warranty.

6) Do not send consumables (such as, but not limited to, cables, antennas, brackets, general accessories, manuals, etc.). DLA will not guarantee their return.

7) DLA might return units with default configuration without any notice. We suggest our Customers to keep backup of the specific configuration to avoid data loss.

8) Product must be shipped in the original or compatible packaging.

Shipment from Customer to Datalogic Automation

	DHL Track Account	DHL Freight Account
Return Customer / Under Warranty / Out of Warranty	DHL ACCOUNT #	#
Foreign Customer / Under Warranty	DHL TRACK ONLY	Paid by the Customer
Foreign Customer / Out of Warranty	DHL TRACK ONLY	DHL EXPRESS with ADDITIONAL

Contact person: _____

Authorized Signature _____

Date: _____

VISUALIZZARE LO STATO DI RIPARAZIONE

- ✦ Immediatamente dopo la creazione della RMA e successivamente, in qualsiasi momento lo si voglia, si può consultare lo stato di riparazione dei prodotti inviati
- ✦ Scegli “*CONTROLLA STATO RMA*” per iniziare la procedura



Benvenuto **ABB AUTOMATION TECHNOLOGY**
Il tuo numero cliente è 0010002585

Seleziona il tipo di prodotto

☐ Identification Prodotti Identification

☐ Sensor Prodotti Sensor

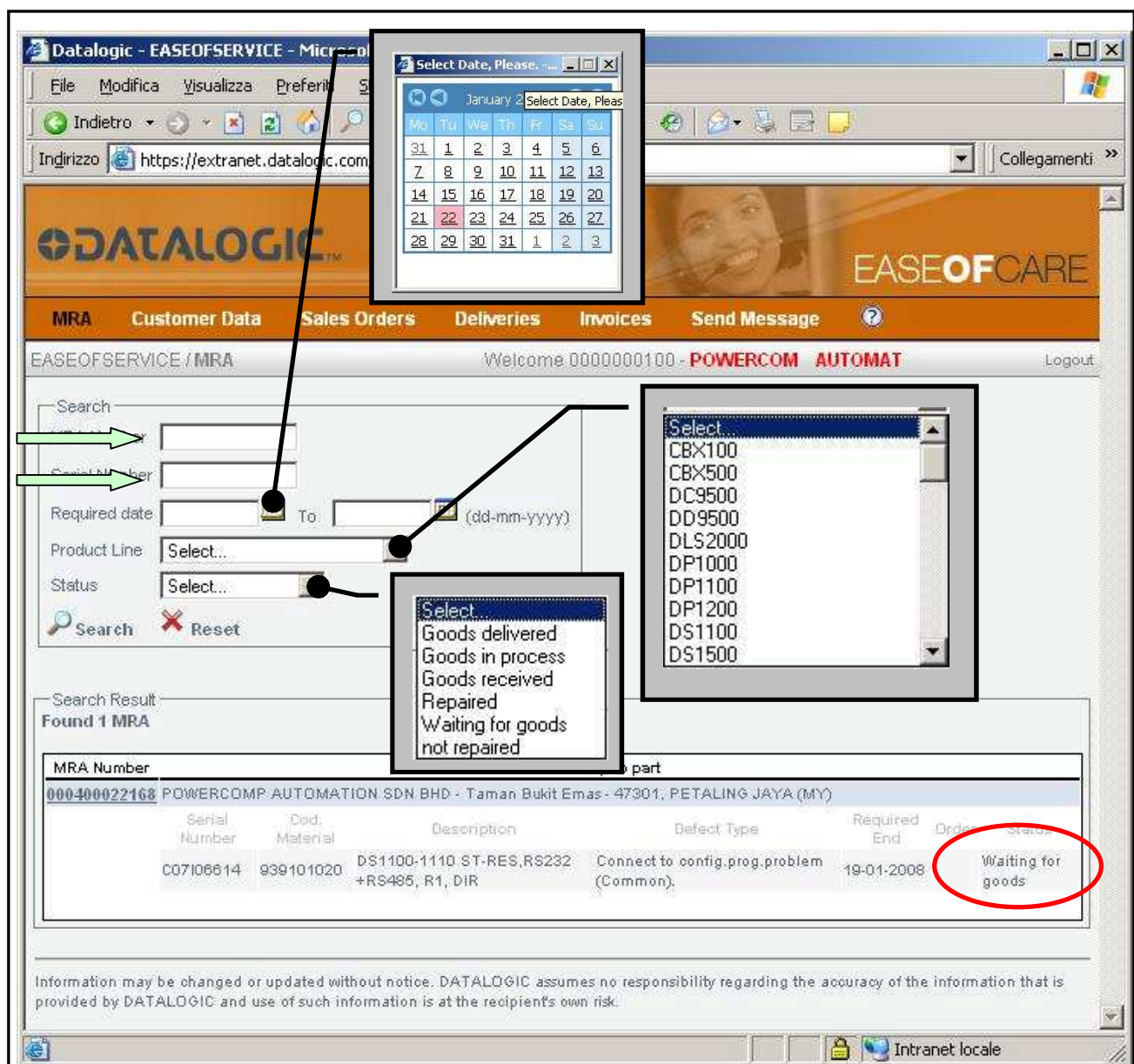
 **CREA UN NUOVO MRA** 

 **CONTROLLA STATO MRA** 

 **GUIDA AD EASE OF CARE**

Criteri di selezione

- ✦ Viene reso disponibile un elenco dei prodotti inviati ma non ancora ricevuti.
- ✦ Utilizzando i vari criteri di selezione è possibile restringere la ricerca.
- ✦ Puoi eseguire una ricerca mirata inserendo specifici parametri (numero di RMA, Serial Number, linea di prodotto, data...).
- ✦ La visualizzazione dello stato di riparazione è disponibile in tempo reale dal ricevimento dei prodotti presso il Centro Riparazioni di Datalogic Automation.



The screenshot displays the Datalogic EASEOFCARE web application interface. The browser window shows the URL <https://extranet.datalogic.com>. The application header includes the Datalogic logo and the EASEOFCARE logo. The main navigation bar contains links for MRA, Customer Data, Sales Orders, Deliveries, Invoices, and Send Message. The user is logged in as 0000000100 - POWERCOM AUTOMAT.

The search section includes the following fields and options:

- Search:** A text input field.
- Serial Number:** A text input field.
- Required date:** A date picker with a "To:" field and a format "(dd-mm-yyyy)".
- Product Line:** A dropdown menu with "Select..." as the placeholder.
- Status:** A dropdown menu with "Select..." as the placeholder.
- Search:** A button with a magnifying glass icon.
- Reset:** A button with a red "X" icon.

Two pop-up windows are visible:

- Select Date, Please:** A calendar for January 2008, with the 25th selected.
- Select:** A dropdown menu with the following options: CBX100, CBX500, DC9500, DD9500, DLS2000, DP1000, DP1100, DP1200, DS1100, and DS1500.

The search results section shows "Found 1 MRA" and a table with the following data:

MRA Number	Serial Number	Cod. Material	Description	Defect Type	Required End	Order	Status
000400022168	C07106614	939101020	DS1100-1110 ST-RES,RS232 +RS485, R1, DIR	Connect to config.prog.problem (Common)	19-01-2008		Waiting for goods

The status "Waiting for goods" is circled in red. At the bottom of the page, there is a disclaimer: "Information may be changed or updated without notice. DATALOGIC assumes no responsibility regarding the accuracy of the information that is provided by DATALOGIC and use of such information is at the recipient's own risk."

Le regole di EASEOFCARE

- ✦ Il servizio online EASEOFCARE, basandosi sui dati inseriti dal Richiedente che ne garantisce la correttezza, propone le condizioni relative:
 - alla validità del periodo di garanzia;
 - al prezzo di riparazione;
 - tempi di resa.
- ✦ EASEOFCARE è attivo anche per i Clienti che presentano ritardo nei pagamenti nei confronti di DATALOGIC GROUP (Automation, Mobile e Scanning). Solo dopo aver estinto gli arretrati avrà inizio il processo di riparazione.
- ✦ I prodotti inviati per la riparazione dovranno essere congruenti a quanto indicato in fase di richiesta di RMA. In caso di differenze, Datalogic Automation s.r.l. si riserva di comunicare, al Richiedente, l'applicazione di diverse condizioni pattuite o il diritto di respingere i prodotti con trasporto a carico del Cliente.
- ✦ La tipologia di guasto segnalato è estremamente utile per rendere la riparazione più affidabile e mirata, sono da evitare le descrizioni generiche del difetto. Per ogni prodotto inserito è disponibile un campo note dedicato. Il suo utilizzo è vivamente consigliato.
- ✦ Per tutte le riparazioni in garanzia, senza alcun difetto riscontrato, verrà addebitato un prezzo flat, per il check-up effettuato sul prodotto..
- ✦ Al prodotto riparato verrà applicata, limitatamente alle parti sostituite, un'estensione del periodo di garanzia pari a 6 mesi.
- ✦ Il prezzo flat, che viene automaticamente proposto, comprende la sostituzione o la riparazione di parti guaste, il ripristino di connessioni, la pulizia ottica e la taratura/calibrazione. Tale prezzo flat non è applicato nel caso in cui il prodotto risulti danneggiato per più del 90% delle sue parti a causa di guasti meccanici o elettrici, per la presenza di ossido o per infiltrazioni di liquido. In tal caso il prodotto verrà reso non riparato.

Regole per i prodotti Datalogic Sensor:

- ✦ Le barriere di sicurezza e i sensori di misura sono formati da Emittitore e Ricevitore (TX e RX) marcati con il medesimo numero seriale; è necessario inviare in riparazione la coppia completa per consentire la calibrazione e relativa certificazione (TX+RX). Nell'impossibilità di inviare la coppia formata dallo stesso numero seriale, è consentito inviare una coppia formata da TX e RX dello stesso modello ma con numeri seriali differenti; il numero seriale da indicare in EASEOFCARE è sempre quello relativo all'Emittitore (TX). La riparazione eseguita garantirà il funzionamento della coppia così formata che dovrà considerarsi indivisibile. Nel caso una delle due barriere che forma la coppia risultasse fuori dal termine di garanzia, si procederà con la riparazione a pagamento, previa comunicazione.
- ✦ Il prezzo flat può subire modifiche quando una barriera di sicurezza o un sensore di misura, formati da Emittitore e Ricevitore (TX e RX), riportano numeri seriali differenti ed entrambi sono elettronicamente o meccanicamente guasti. In tal caso, previa comunicazione, verrà applicato un prezzo flat doppio rispetto quello proposto in fase di richiesta di RMA.