



## Come ottenere un RMA

<http://www.datalogic.com>

### INDICE MANUALE ISTRUZIONI

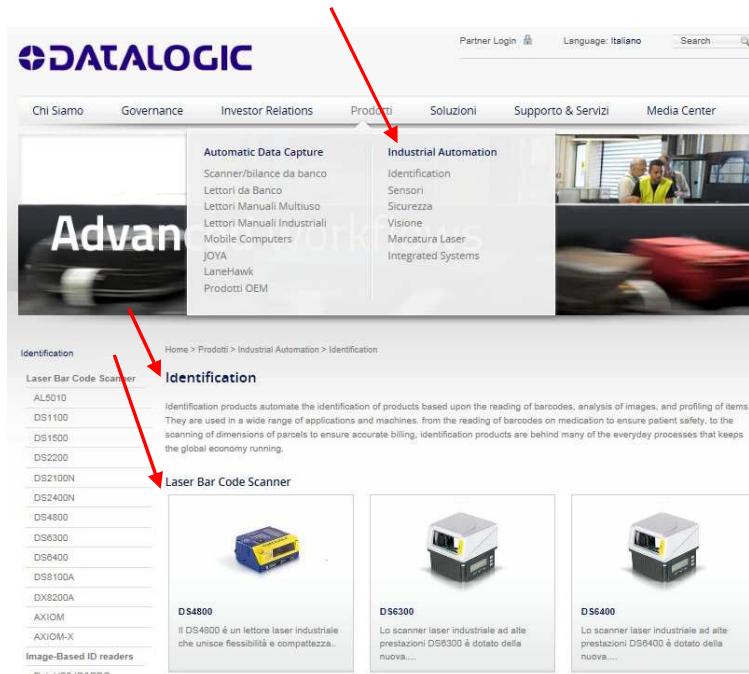
<b>ACCEDERE AL SERVIZIO .....</b>	<b>2</b>
Accesso per tutti gli Utenti .....	2
<b>PAGINA DI ACCESSO DI EASEOFCARE .....</b>	<b>4</b>
Utenti già registrati .....	4
Registrazione nuovo utente .....	4
<b>INSERIRE UNA RICHIESTA DI RIPARAZIONE (RMA) .....</b>	<b>6</b>
Suggerimenti .....	7
Help in linea .....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

Programma Servizi  
Centri Riparazione  
**On-Line RMA** (circuito)  
Supporto Tecnico  
Industrial Automation  
Programma di Canale  
Downloads

Home > Supporto & Servizi > Industrial Automation > On-Line RMA

### Richiesta di Riparazione

EASEOFCARE è il tool Datalogic Automation dedicato alle richieste di riparazione (RMA – Return Material Authorization): permette di gestire on line le riparazioni dei prodotti, offrendo inoltre un servizio di ritiro presso il cliente.

EASEOFCARE fornisce tutte le informazioni per richiedere un RMA, spedire il materiale, controllare lo stato della riparazione ed effettuare il suo pagamento.

Inoltre, questo nuovo servizio Datalogic Automation offre:

- completa gestione on line delle operazioni di riparazione, grazie ad un servizio disponibile 24 h su 24, 7 giorni su 7, tutto l'anno. I clienti possono inserire gli ordini di riparazione in qualsiasi momento;
- 2% di sconto sulle riparazioni richieste con un RMA on line;
- on line dello stato della riparazione;
- qualità della riparazione, effettuata direttamente all'interno del nostro stabilimento di produzione, da tecnici esperti e sempre aggiornati;
- velocizzazione del processo di riparazione, in quanto l'addebito forfettario è immediatamente visibile e può essere accettato on line. Non è necessaria l'approvazione di un preventivo;
- riconoscimento delle consuete condizioni di pagamento, per chi è già cliente di Datalogic Automation, oppure, per i nuovi clienti, pagamento con bonifico anticipato o con carta di credito;
- possibilità di consultare in ogni momento l'archivio dei documenti.

[Manuale di istruzioni EASEOFCARE 2013 \(1 MB\)](#)

**Scarica la GUIDA ad EASEOFCARE**

**Effettua da qui il LOGIN o la Registrazione**

**Verifica se EASEOFCARE è attivo nel tuo PAESE**

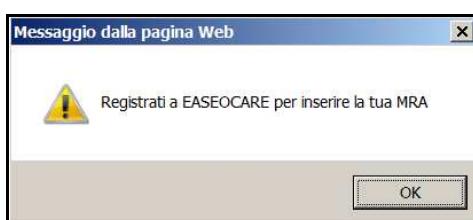
Se deve inserire un RMA e non hai un account nel nostro sito web, per favore [CLICCA QUI O REGISTRATI](#)

Famiglia prodotto

Area geografica

**Search**

- 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.

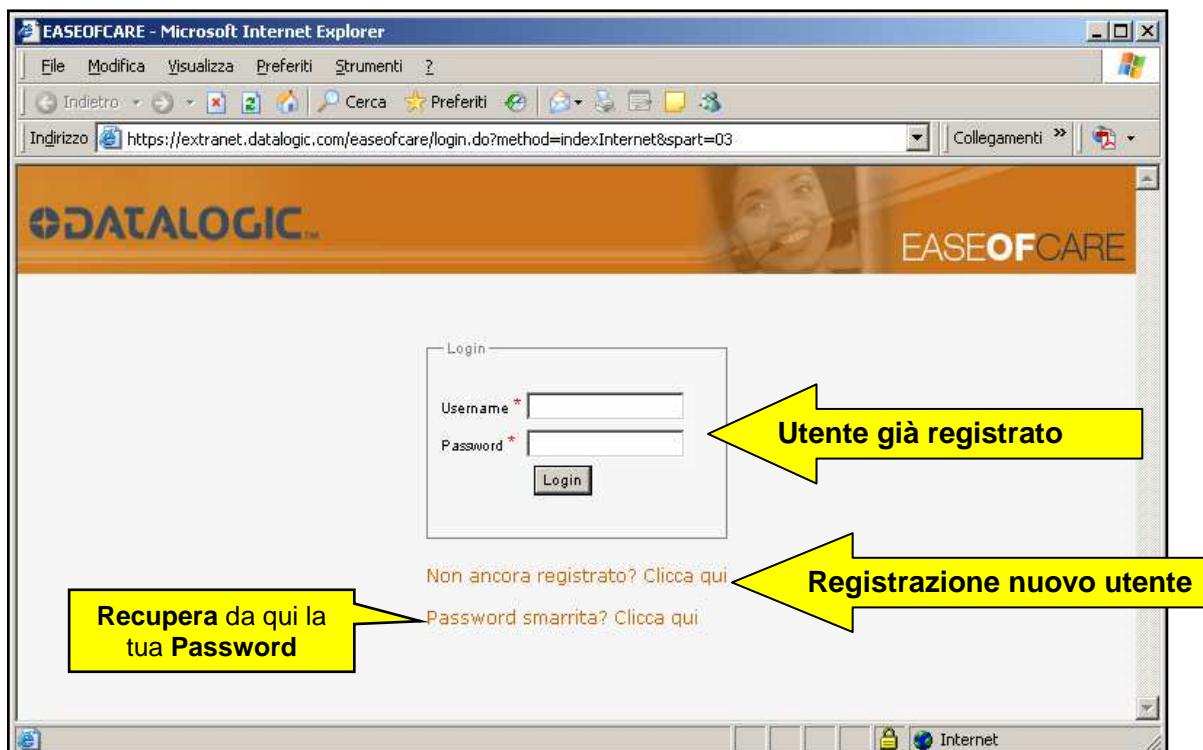
## Pagina di accesso di EASEOFCARE

### 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 (“\*”).

The screenshot shows a registration form for EASEOF CARE. The fields required are marked with an asterisk (\*). The form includes:

- First Name\*
- Last Name\*
- Job Title
- Company\*
- Address\*
- City\*
- ZIP/Postal Code\*
- Country\* (dropdown menu)
- Region\* (dropdown menu)
- Telephone\* (instructions: Please enter only numeric characters, do not enter other characters like dots, lines, dashes or leave blank spaces.)
- FAX
- Email\*
- VAT Code (instructions: Mandatory only for EU Customers, do not enter the Country code prefix, dots, lines, dashes or leave blank spaces.)
- Type of Product\* (radio buttons: Identification, Sensors)
- User Name\*
- Password\*
- Confirm Password\*
- A CAPTCHA field showing "6gf2w" and a placeholder "Immetti i caratteri che vedi" with a text input field.
- A legal notice at the bottom: "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 specifically 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."
- Buttons: Confirm Registration, Cancel.

- 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 EASEOF CARE 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.



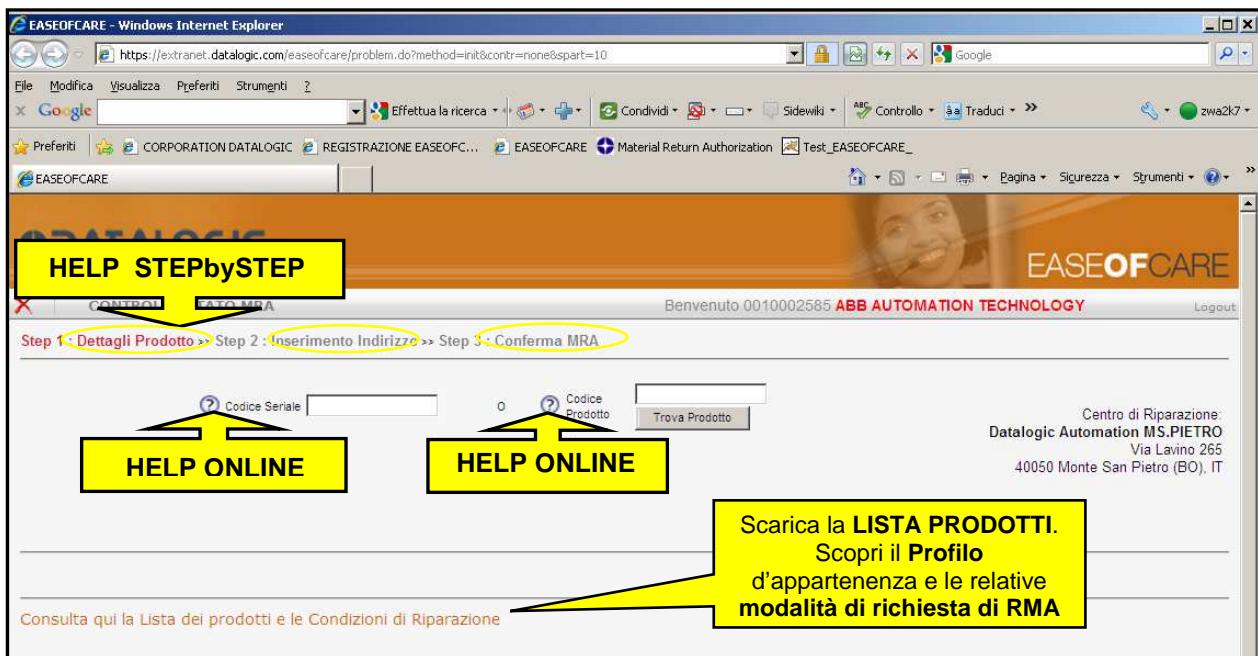
- ❖ La guida ad EASEOFCARE è in formato .PDF: la puoi salvare e stampare.  
È un utile strumento per la comprensione del servizio online EASEOFCARE.

## 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.

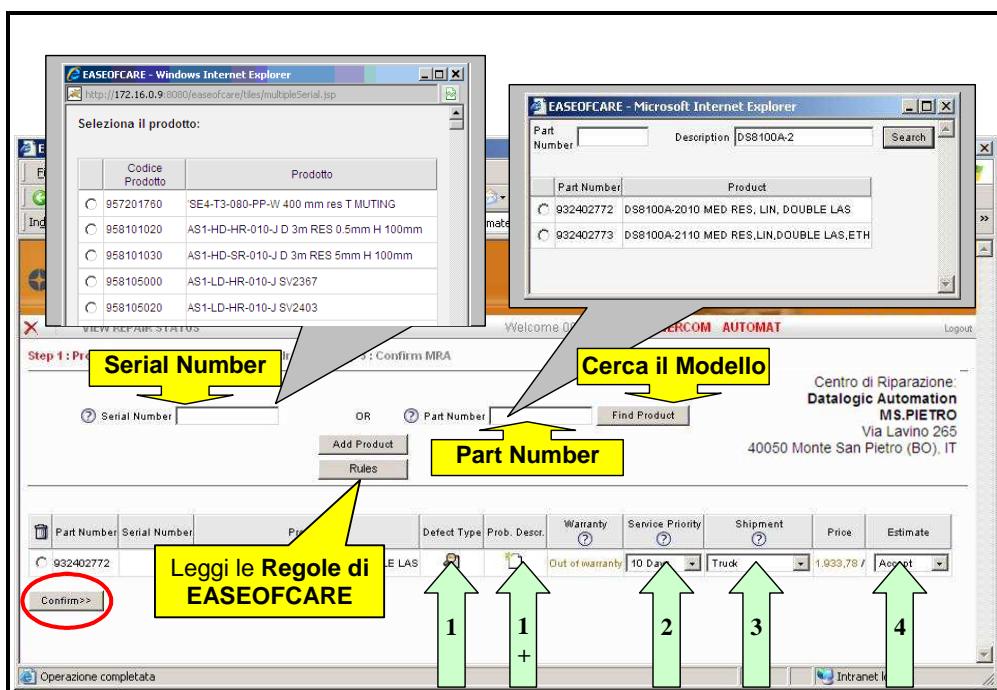


- ➔ Consulta la Lista dei Prodotti è un utile strumento per velocizzare l'iter della tua richiesta di riparazione. Ti aiuta a comprendere il profilo d'appartenenza del tuo prodotto e le relative procedure da seguire per ottenere la il tuo numero di RMA utile per la riparazione.

## 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

**CONTROLLA STATO MRA**

Benvenuto 0010002585 ABB AUTOMATION TECHNOLOGY Logout

Step 1 : Dettagli Prodotto >> Step 2 : Inserimento Indirizzo >> Step 3 : Conferma MRA

**Indirizzo Fattura:**

- > Compagnia ABB AUTOMATION TECHNOLOGY
- > Indirizzo X.VÄSTERAS
- > Stato / Codice Postale / Provincia SE 772 90 /

Creare una nuova destinazione?  Si  No

**Spedisca alla Destinazione:**

Compagnia*	<input type="text"/>
Indirizzo*	<input type="text"/>
Città*	<input type="text"/>
Stato* / Codice Postale* / Provincia* - Seleziona -- / <input type="text"/> /	<input type="button"/>
Persona da contattare*	<input type="text"/>
Telefono*	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>

\* Campo Obbligatorio

**Payment Term in advance**  
Il pagamento deve essere eseguito prima della riparazione o con bonifico bancario e le nostre contropartite 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 riserverà 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.

<b>DLA DESTINATION ADDRESS:</b> Datalogic Automation s.r.l. Via Lavino 265 40050 Monte San Pietro (BO), IT	<b>RETURN OF MATERIAL AUTHORIZATION (RMA) FORM</b> email: <a href="mailto:customerservice.automation.eu@datalogic.com">customerservice.automation.eu@datalogic.com</a> Tel: +39 051 6765626	 Datalogic Automation s.r.l. Via Lavino, 265 40050 Monte San Pietro, BO, Italy																											
<b>INVOICE ADDRESS (Bill to Party)</b> Datalogic Automation s.r.l. Company name (Bill to Party) Full Address Country		AUTOMATION TECHNOLOGY VÄSTERÅS 72100 <b>RMA No.</b> 000400051591 <b>Date:</b> 01-07-2010 																											
<b>RETURN ADDRESS (Ship to party)</b> Datalogic Automation s.r.l. Company name (Ship to party) Full Address Country		RMA will be cancelled if devices are not returned within 30 days.																											
<b>IMPORTANT:</b> This document has to be included into the parcel with a copy of your proforma invoice.																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Notification N.</th> <th>Part N.</th> <th>Serial N.</th> <th>Product Description</th> <th>Warranty &amp; Contract</th> <th>Fault</th> <th>Fault Description</th> <th>Service Priority</th> <th>Return Shipment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>G6211110</td> <td>1113503</td> <td>SB-BWS-T2 SAFETY CONTROLLER</td> <td>SB100 / Validity to 27.07.2010</td> <td>Does not turn on</td> <td>Non funziona, non si accende mai</td> <td>15 Days.</td> <td>Ground</td> </tr> <tr> <td></td> <td>957209050</td> <td>0922015</td> <td>SB4-14-090-PP-E TR4-14-090-PP-ET32L</td> <td>SB100</td> <td>External mechanical part(s) damage</td> <td>Velcro rotto</td> <td>15 Days.</td> <td>Ground</td> </tr> </tbody> </table>			Notification N.	Part N.	Serial N.	Product Description	Warranty & Contract	Fault	Fault Description	Service Priority	Return Shipment		G6211110	1113503	SB-BWS-T2 SAFETY CONTROLLER	SB100 / Validity to 27.07.2010	Does not turn on	Non funziona, non si accende mai	15 Days.	Ground		957209050	0922015	SB4-14-090-PP-E TR4-14-090-PP-ET32L	SB100	External mechanical part(s) damage	Velcro rotto	15 Days.	Ground
Notification N.	Part N.	Serial N.	Product Description	Warranty & Contract	Fault	Fault Description	Service Priority	Return Shipment																					
	G6211110	1113503	SB-BWS-T2 SAFETY CONTROLLER	SB100 / Validity to 27.07.2010	Does not turn on	Non funziona, non si accende mai	15 Days.	Ground																					
	957209050	0922015	SB4-14-090-PP-E TR4-14-090-PP-ET32L	SB100	External mechanical part(s) damage	Velcro rotto	15 Days.	Ground																					
<b>Notes:</b>																													
<b>Repair General Terms:</b> <p>(1) DLA 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) Shipped goods are not authorized prior to RMA acceptance by DLA. All goods received without RMA form and related number will be returned to the sender not repaired.            (3) Original RMA 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 unrepairable.            (5) Datalogic Automation apply 6 months warranty from the repair date.            (6) Do not send consumables (such as, but not limited to, cables, antenna, bracket, general accessories, manuals, etc.). DLA will not guarantee their return.            (7) DLA might return units with default configuration without any notice.            (8) Product must be shipped in the original or comparable packaging.</p>																													
<b>Shipment from Customer to Datalogic Automation</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Retail Customer Under Warranty / Out of Warranty</td> <td style="width: 33%;">DHL Truck Account</td> <td style="width: 33%;">DHL Air freight Account</td> </tr> <tr> <td>Foreign Customer Under Warranty</td> <td>DHL ONLY</td> <td>#</td> </tr> <tr> <td>Foreign Customer Out of Warranty</td> <td>DHL ONLY</td> <td>Paid by the Customer</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DHL ONLY</td> <td>DHL Airfreight Airfreight</td> </tr> </table>			Retail Customer Under Warranty / Out of Warranty	DHL Truck Account	DHL Air freight Account	Foreign Customer Under Warranty	DHL ONLY	#	Foreign Customer Out of Warranty	DHL ONLY	Paid by the Customer		DHL ONLY	DHL Airfreight Airfreight															
Retail Customer Under Warranty / Out of Warranty	DHL Truck Account	DHL Air freight Account																											
Foreign Customer Under Warranty	DHL ONLY	#																											
Foreign Customer Out of Warranty	DHL ONLY	Paid by the Customer																											
	DHL ONLY	DHL Airfreight Airfreight																											
Contact person: _____      Authorized Signature: _____      Date: _____																													

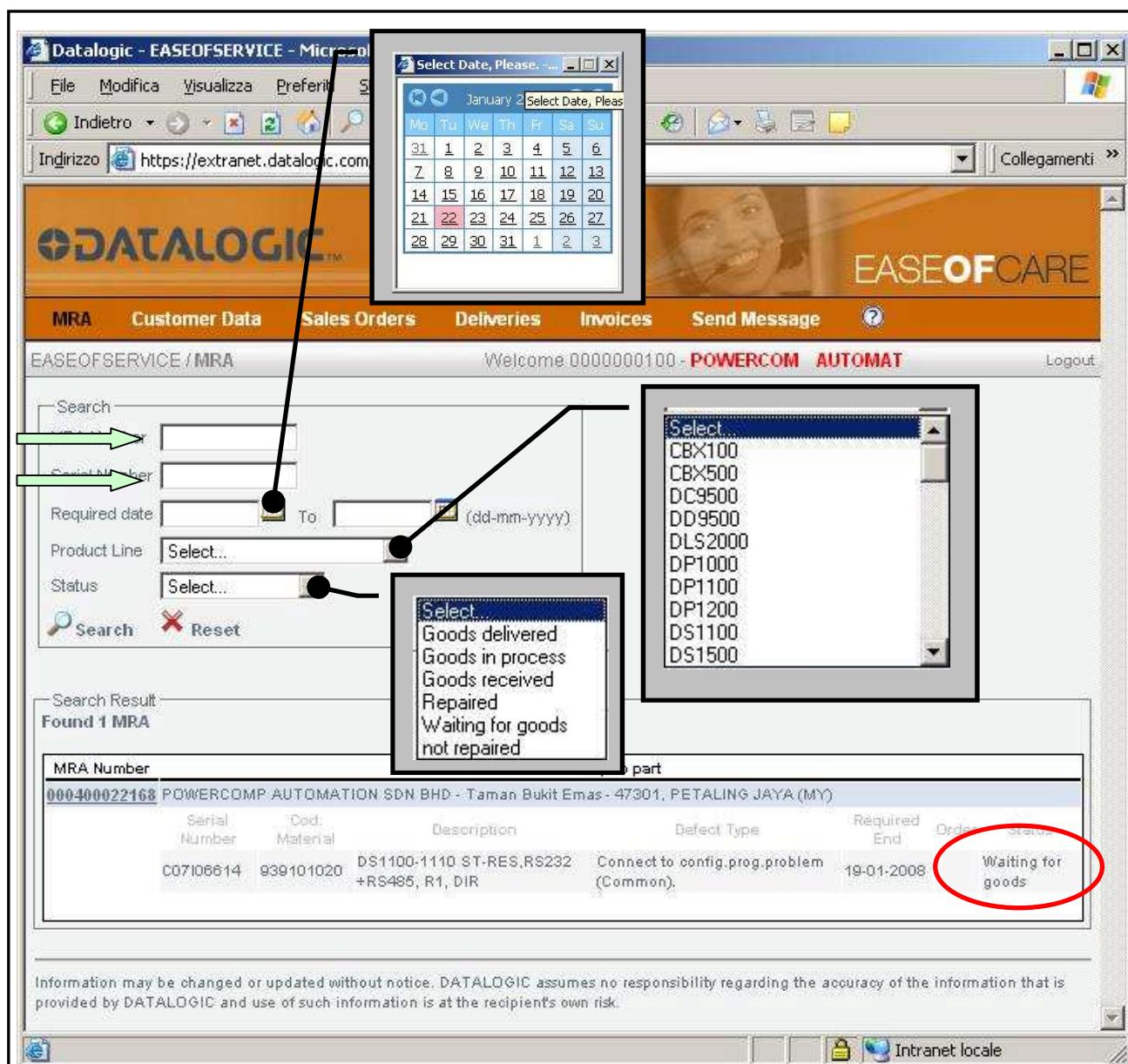
## VISUALIZZARE LO STATO DI RIPARAZIONE

- 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



## 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.



## 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 Emettitore 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'Emettitore (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 Emettitore 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.