

JAN. 1, 2011

RAPIDA GUIDA DI RIFERIMENTO: COME RICHIEDERE ACCESSORI AVENDO UN CONTRATTO A COPERTURA COMPLETA (COMPREHENSIVE COVERAGE)

MOTOROLA SOLUTIONS



CONTENUTO



Sommario delle modifiche al Comprehensive Coverage

Come richiedere sostituzioni di accessori con Comprehensive Coverage:

- In internet tramite il portale RMA
- Compilando il modulo RMA

Contatti per una ulteriore assistenza

COMPREHENSIVE COVERAGE



Il servizio di Comprehensive Coverage:

- Va oltre la normale usura
- Copre danni a componenti interni ed esterni causati accidentalmente
- Ora copre anche alcuni accessori spediti insieme ai terminali “MCxx”¹
- Quando un terminale, con prefisso MC, tornerà al centro di assistenza per la riparazione, Motorola ne sostituirà la parte mancante o danneggiata²:
 - Stylus
 - Protezioni dello schermo
 - Hand strap
 - Coperchio della batteria (se possibile)

¹ Riguardante i terminali MC1000, C17XX, MC3000Series , MC35XX, MC50XX, MC70XX EDA, MC75XX e MC9000 Series

² Come indicato dal cliente durante la richiesta RMA

COME RICHIEDERE LA SOSTITUZIONE DEGLI ACCESSORI COPERTI DA COMPREHENSIVE COVERAGE



Per registrare una richiesta riparazione per un terminale guasto La preghiamo di utilizzare l'RMA (Return Materials Authorisation) con uno dei tre seguenti modi:

- Registrare la richiesta tramite il portale RMA (il modo più veloce e raccomandato da Motorola)
- Compilare un modulo RMA ed inviarlo via fax o email
- Registrare la riparazione via telefono:
 - Nel caso di Advanced Exchange, La preghiamo di informare il nostro agente, durante la chiamata, delle Sue richieste e degli accessori

La preghiamo di ricordare che:

- Non è possibile richiedere la sostituzione del singolo accessorio.
- Gli accessori verranno sostituiti solo a patto che siano esplicitamente richiesti durante la registrazione della riparazione del terminale:
 - Non è obbligatorio di restituire accessori guasti nella stessa spedizione con terminali per riparazione.

COME RICHIEDERE LA SOSTITUZIONE DI ACCESSORI TRAMITE IL PORTALE RMA



Vada al portale (<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Online+RMA/Europe+Middle+East+and+Africa>)

- Prema su “Richiesta Riparazione” (Note: I nuovi utenti devono prima registrarsi)


- Scelga l’area del problema

- Scelga la descrizione del problema

- Nel campo addizionale della descrizione del problema:
 - Scriva CP: seguito dalla richiesta (Hand Strap, Stylus, Coperchio della Batteria Std, Coperchio della Batteria Ext)
 - Se si richiede un coperchio della batteria si deve specificare se si tratta di una batteria standard oppure di una batteria ad alta capacita’

ECCO UN'ESEMPIO COME LA RICHIESTA DI SOSTITUZIONI DEGLI ACCESSORI DOVREBBE ESSERE REGISTRATA SUL RMA PORTALE





[INDUSTRY SOLUTIONS](#) [PRODUCTS AND SERVICES](#) [SUPPORT AND RESOURCES](#) [PARTNERING WITH US](#) [ABOUT MOTOROLA](#) SEARCH:

Home > **New RMA Product Details** [Logout](#)

RMA

- [Create New Repair Request](#)
- [View Repair Status](#)
- [Validate Warranty/Entitlement](#)
- [Edit User Profile](#)
- [Administration Console](#)
- [Help](#)

Product Details

1. Find Product:

Serial Number: [Find Product](#)

Product Number:

2. Problem Area:

3. Additional Problem Description:

4. Add Product:

[Add Product](#)

* Select Add Product BEFORE selecting Continue

[Reset Form](#) | [Continue](#)

[www.motorola.com](#) [Careers](#) [Contact Motorola](#) [Investors](#) [Media Center](#) [Privacy](#) [Terms of Use](#) [RSS](#) © Copyright 1994 - 2010 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.

COME RICHIEDERE ACCESSORI TRAMITE UN MODULO RMA



- 1. Scarichi il modulo RMA riguardante il Suo paese dal portale RMA**
- 2. Inserisca il Numero Prodotto**
- 3. Inserisca il Numero di Serie**
- 4. Inserisca il Codice Problema (ottenuto dal sito web degli RMA)**
- 5. Inserisca la Descrizione del problema seguita da:**
 - CP: seguito con la richiesta (Striscia, Stylus, Coperchio della Batteria Std, Coperchio della Batteria Est, Protettore)
 - Se si richiede un coperchio della batteria, ci si deve specificare se si tratta di una batteria standard oppure una batteria ad alta capacita'
- 6. Il modulo compilato va mandato all'indirizzo email o al numero fax di Motorola**

ECCO UN'ESSEMPIO DI COME UNA RICHIESTA SOSTITUZIONE DI ACCESSORI DOVREBBE ESSERE COMPILATA IN UN MODULO RMA



| FAULT DETAILS (Please Complete as much as possible) Fields with * will be completed by MOTOROLA | | | | | | | | | | |
|---|------------|--------------|---|----------|----------|-------------|----------|--------|-----|---------|
| Product / Model No. | Serial No. | Problem Code | Fault Description (English) | Your Ref | RMA No * | Tick Column | | | | QUOTE * |
| | | | | | | Contract | Warranty | Repeat | T&M | |
| MC3090 – 123XYZ | 12345 | C1 | Unit not communicating with cradle - CP: Stylus, Strap, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext | EXAMPLE | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| SPECIAL INSTRUCTIONS: | | | | | | | | | | |

ULTERIORE ASSISTENZA



Per ulteriori informazioni sul Comprehensive Coverage oppure su assistenza riguardante le richieste RMA, La preghiamo di contattare:

- Servizio clienti:

emea.ccc@motorolasolutions.com

- Per i numeri di Supporto Telefonico vada al sito:

<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Support+Contacts/Phone+Support?category=862>

THANK YOU...

