



TELEFAX MESSAGE !!!

VMC Spa

Via Almerico Da Schio, 4/A-B - I-36051 CREAZZO (VI) - ITALY

Internet : www.vmcitaly.com - E-mail: info@vmcitaly.com

P. I V A IT 03117360242

TEL. 0039 0444 / 521471 - 0444 / 341115

FAX 0039 0444 / 275112

Spett.le Ditta (Firma): A TUTTI I NS. CLIENTI TO ALL OUR CUSTOMERS		Alla c.se att.ne (Attention to): Uff. Acquisti - Uff. Tecnico Purchase Dept. - Technical Dept.		Riferimento VMC (VMC Reference): Uff. Vendite SALES dept.	
Fax Nr.:	Pagine Trasmesse (Total Sheets):	4	Data (Date):	maggio 2008 May 2008	
Circolare n° 05/08 : <i>Communication no. 05/08</i>					
Condizioni generali di garanzia e procedura RMA (Ritorno Merce Autorizzato). <i>General warranty conditions and RMA procedure (Authorized Returns)</i>					

Onde consentire una migliore gestione commerciale e fiscale dei prodotti resi, Vi preghiamo prendere nota che dal 01 Giugno 2008

non saranno più accettati RESI di prodotti non preventivamente autorizzati da VMC spa.

L'eventuale riconoscimento della Garanzia sarà regolato dalle Condizioni Generali di cui sotto.

Pacchi privi del modulo RMA rilasciato da VMC spa verranno respinti come indicato al Paragrafo nr.3 di cui sotto.

Vi preghiamo pertanto di porre particolare attenzione al presente e restituircelo entro il 13/06/2008, oppure prima di procedere all'invio di eventuali resi in corso e quindi antecedenti a tale data.

Vi informiamo inoltre che il mancato ricevimento della presente controfirmata da parte Vs., non darà seguito all'attivazione nel ns. Gestionale delle procedure di uscita merce (*con conseguente difficoltà ad inserire ordini acquisto, emettere DDT, ecc.*).

Rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento, porgiamo distinti saluti.

In order to have a better commercial and fiscal returns management, please notice that from June 1st 2008

RETURNS will not be accepted unless clearly authorized by VMC Spa.

Warranty recognition will be ruled by the General Conditions stated here below.

Packages without RMA form, issued by VMC Spa, will be rejected as indicated at point 3 here below.

Be careful, therefore, about giving us back this form by 13/06/2008, or before any returns shipment taking place by that date.

We would also like to inform you that lack of your countersigned form receipt will invalidate our procedure of goods exit (with consequential difficulty in purchase order insertion, delivery note issuing, etc.)

We remain at your disposal for any further information you may need. Best regards.

Condizioni generali di garanzia

- La durata della garanzia, se non diversamente convenuto per iscritto, è di 15 (quindici) mesi dalla data di produzione riportata sull'articolo e comunque non inferiore a 12 mesi dalla data di consegna.
- Sono esclusi dalla garanzia i materiali di consumo e quelli soggetti ad usura.

La garanzia decade se i dispositivi VMC risultino:

- manomessi o alterati da persone che non siano state direttamente autorizzate in forma scritta dal servizio di Supporto Tecnico VMC Spa;
- danneggiati da un cattivo utilizzo o da negligenza nell'installazione e/o gestione da parte del Cliente;
- resi con imballaggio NON ORIGINALE e/o INIDONEO a preservarne le condizioni originali.

General warranty conditions

- *Warranty duration, unless otherwise agreed in a written form, is 15 (fifteen) months from the production date reported on the item and anyhow not earlier than 12 months from the dispatch date.*
- *Consumable and wear-and-tear stores are excluded from warranty*

This warranty is not valid in case VMC devices have been:

- *tampered or modified by people without any written authorization from VMC Spa Technical Support; damaged by bad usage or customer's carelessness about assembly and/or management .*
- *returned with NON-ORIGINAL and/or UNSUITABLE packaging that impairs the initial product features*

TELEFAX MESSAGE !!!

Descrizione della procedura RMA

Overview of RMA procedure

1. Richiesta del numero RMA

- 1a. Prima di procedere alla richiesta di un numero RMA, il Cliente è tenuto a contattare telefonicamente o via e-mail il Supporto Tecnico VMC Spa per verificare l'effettiva presenza del guasto e la possibile risoluzione.
- 1b. Se viene identificato un guasto del materiale fornito, il Cliente, prima della restituzione, è tenuto a richiedere a VMC Spa l'assegnazione di numero RMA compilando opportunamente l'apposito modulo inviatogli via fax o disponibile sul nuovo sito che sarà attivo nei prossimi mesi all'indirizzo internet www.vmcitaly.com (menu: SUPPORTO, sezione: ASSISTENZA TECNICA).
- 1c. Il Cliente dovrà compilare il modulo in tutte le sue parti o inviare idonea comunicazione, indicando:
 - Codice identificativo (*Attenzione: senza quest'ultimo sarà impossibile emettere l'RMA*),
 - Modello/Sigla del prodotto,
 - Data di produzione del prodotto (*numero marcato e/o riportato sull'apposita etichetta*),
 - Tipo di difetto riscontratoper poi inoltrarlo come indicato .

1. RMA number request

- 1a. Before asking for an RMA number, the Customer has to contact, either on the phone or by e-mail, VMC Spa Technical Support in order to verify the real damage and find out an appropriate solution.*
- 1b. If a damage is ascertained in the supplied goods, the Customer, before shipping back the goods, has to ask VMC Spa for the allotment of an RMA number by filling in the appropriate form, either sent by fax or available on the new website. The latter will be active in internet in the next months at www.vmcitaly.com (menu: SUPPORT, section: TECHNICAL SUPPORT).*
- 1c. The customer will have to fill in the form completely or send an appropriate communication stating:*
 - *Identification P/N (Attention: without this code it will not be possible to allot an RMA number),*
 - *Model/product code,*
 - *Production date (number marked and/or reported on the appropriate tag),*
 - *Damage type**This form will be submitted as already mentioned.*

2. Riconoscimento della richiesta di numero RMA

- 2a. Il Cliente riceverà da VMC, entro tre (3) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al precedente articolo 1c, le seguenti informazioni all'indirizzo e-mail o nr. Fax indicato dal Cliente nella richiesta:
 - Numero RMA ,
 - Eventuali indicazioni in ordine ai prodotti accettati e/o rifiutati .
- 2b. Qualora i dati forniti non consentano una identificazione del Cliente, ovvero del prodotto per cui si chiede la riparazione o sostituzione, VMC Spa si riserva la facoltà di respingere la richiesta.

2. Confirmation of RMA number request

- 2a. The Customer will receive from VMC the following information by e-mail or fax number given in his request within (3) work days from request receipt specified at point 1c:*
 - *RMA number,*
 - *Any information about the accepted and/or rejected products*
- 2b. In case the supplied data are scant to identify the Customer or the product which the repair or replacement is asked for, VMC Spa keeps the right to reject this request.*

TELEFAX MESSAGE !!!

3. Spedizione del materiale

- 3a. Entro quattordici (14) giorni dalla data di ricevimento del numero RMA, il Cliente dovrà spedire la merce oggetto della richiesta, all'indirizzo indicato nell'intestazione del documento.
- 3b. Il numero di RMA deve essere chiaramente visibile :
- ☛ esternamente sull'imballo della merce
 - ☛ e sui documenti di trasporto.
- 3c. Il materiale reso dovrà essere integro e completo di :
- ☛ etichette di riconoscimento del produttore,
 - ☛ eventuali sigilli di garanzia,
 - ☛ tutti gli accessori con esso forniti in origine.
- 3d. Il Cliente concorderà con il back office di riferimento il valore da dichiarare delle merci di rientro in modo da ottimizzare i costi doganali di esportazione/importazione
- 3e. Le spese di spedizione per l'invio della merce sono a carico del Cliente (tali spese verranno rimborsate solo nel caso in cui il prodotto venisse accertato scarto imputabile a VMC Spa).
VMC Spa si riserva la facoltà di rifiutare pacchi in porto assegnato e/o addebiterà le spese al Cliente.
La restituzione del prodotto riparato/sostituito in garanzia avverrà in porto franco a carico di VMC Spa (come specificato al punto "4e." di cui sotto).

3. Returns shipment

- 3a. Within fourteen (14) days from an RMA number receipt, the Customer will have to ship back the damaged goods, submitted to the request, to the address indicated on the form heading.*
- 3b. The RMA number must be clearly visible:*
- ☛ *outside on goods package*
 - ☛ *and on delivery notes*
- 3c. The returns must be intact and complete with:*
- ☛ *manufacturer's recognition tags*
 - ☛ *any warranty seals*
 - ☛ *all the accessories supplied with the first dispatch*
- 3d. The customer and reference back office will agree upon the value to be declared for the returns. This will allow an optimization of export/import customs expenses.*
- 3e. Transport expenses for the returns shipment are upon the Customer (these expenses will be reimbursed only in case of faulty products due to VMC)
VMC Spa will reject ex-works packages and/or will charge the Customer.
The shipment of under-warranty repaired/replaced goods will be charged upon VMC Spa (as specified at point "4e". See below)*

TELEFAX MESSAGE !!!

4. Riparazione e consegna

VMC Spa, si impegna a riparare o sostituire il materiale reso difettoso o guasto entro 20gg. lavorativi dalla data di ricevimento della merce.

- 4a. Il materiale reso sarà giudicato difettoso o malfunzionante da VMC Spa sulla base della rispondenza dei dispositivi alle specifiche di progetto e/o allo standard di produzione.
- 4b. In caso di impossibilità di riparazione/sostituzione, sarà emessa nota di accredito per il prodotto reso. Il prezzo di valorizzazione del prodotto sarà quello dell'ultima fornitura antecedente la data del ricevimento del DDT di reso effettuato dal Cliente.
- 4c. In caso di riparazione a pagamento, perché fuori dalle condizioni di garanzia, sarà a cura di VMC Spa inviare al Cliente un Preventivo RFG (Riparazione Fuori Garanzia).
- 4d. Verranno comunque addebitate le spese di spedizione al Cliente nel caso in cui :
 - non venisse riscontrato nessun difetto ,
 - non venisse accettato il Preventivo RFG di cui sopra .
- 4e. La restituzione del prodotto avverrà :
 - in porto franco a carico di VMC Spa se riparato/sostituito in garanzia ,
 - in porto assegnato a carico del Cliente in seguito accettazione Preventivo RFG, salvo accordi diversi formalizzati al momento della richiesta RMA e/o Preventivo RFG.

4. Repair and delivery

VMC Spa undertakes the repair and replacement of damaged or faulty goods within 20 work days from the date of goods receipt.

- 4a. Returns will be assessed as faulty or bad-working by VMC Spa on the basis of a conformity test between technical project specifications and/or production standard.*
- 4b. If returns cannot be repaired/replaced, a credit note will be issued for them. The price of product value will be the one of the latest supply prior to the receipt date of the returns delivery note issued by the Customer*
- 4c. In case of repairs against payment, because of out-of-warranty conditions, VMC Spa will send an RFG estimate (Out-of-warranty Repair) to the Customer.*
- 4d. However, transport expenses will be charged upon the Customer in case of:*
 - No-fault detection*
 - Above-mentioned RFG estimate is not accepted*
- 4e. The repaired product will be shipped as follows:*
 - Carriage free VMC Spa if repaired/replaced goods are under warranty*
 - Ex-works upon the Customer after acceptance of an RFG estimate, if other agreements have not been taken at the moment of an RMA request and/or RFG estimate.*

Nome e cognome per esteso del firmatario
Full Signer's First Name and Last Name

Firma per presa visione e integrale accettazione
Signature as perusing and confirmation
