

TELEFAX MESSAGE !!!



**VMC Spa**

Via Almerico Da Schio, 4/A-B - I-36051 CREAZZO (VI) - ITALY  
 Internet : [www.vmcitaly.com](http://www.vmcitaly.com) - E-mail: [info@vmcitaly.com](mailto:info@vmcitaly.com)  
 P. I V A IT 03117360242  
 TEL. 0039 0444 / 521471 - 0444 / 341115  
 FAX 0039 0444 / 275112

<b>Spett.le Ditta (Firma):</b> <b>A TUTTI I NS. CLIENTI</b> <b>TO ALL OUR CUSTOMERS</b>		<b>Alla c.se att.ne (Attention to):</b> Uff. Acquisti - Uff. Tecnico Purchase Dept. - Technical Dept.		<b>Riferimento VMC (VMC Reference):</b> Uff. Vendite SALES dept.	
<b>Fax Nr.:</b>	<b>Pagine Trasmesse (Total Sheets):</b>	<b>5</b>	<b>Data (Date):</b>	<b>maggio 2008</b> <b>May 2008</b>	
<b>Circolare n°05/08 :</b> <b>Communication no. 05/08</b>					
<b>Condizioni generali di garanzia e procedura RMA (Ritorno Merce Autorizzato).</b> <b>General warranty conditions and RMA procedure (Authorized Returns)</b>					

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 dara' 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 1<sup>st</sup> 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](http://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](http://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*

---

<b>V.M.C.</b>		Rif.: <b>OQ7.2ARG10</b>	Pagina: <b>5/5</b>
Emittente: <b>ASSICURAZIONE QUALITÀ</b>	Oggetto: <b>RICHIESTA RMA (RESO MERCE AUTORIZZATO) - RMA PROCEDURE (AUTHORIZED RETURNS)</b>	Data Emissione:  ____/____/____	

**DATI GENERALI - GENERAL DETAILS**

**\* Dettagli Cliente :**

**\* Customer's Details :**

\* = Dati obbligatori come da disposizioni Circolare nr.05/08 rintracciabili nell'etichetta VMC (vedi sotto)

\* = Compulsory details as per VMC Communication no.05/08 indicated on VMC label (see below)

Etichetta standard VMC / Standard VMC label



- ① Codice / Part No.
- ② N° Lotto / Batch No.
- ③ Matricola / Serial Number  
(Solo su gruppi vite e pack smart /  
Only for air-end and pack smart)

**DETTAGLI MERCE - GOODS DETAILS**

*Q.TA' *Q.TY	① * CODICE: ① * PART No.:	MODELLO: MODEL:	② * N° LOTTO: ② * BATCH No.:	③ *MATRICOLA: ③ *SERIAL NUMBER:	ORE FUNZIONAMENTO: WORKING HOURS:
<b>* DESCRIZIONE PROBLEMA/GUASTO - * DAMAGE DESCRIPTION</b>					

*Q.TA' *Q.TY	① * CODICE: ① * PART No.:	MODELLO: MODEL:	② * N° LOTTO: ② * BATCH No.:	③ *MATRICOLA: ③ *SERIAL NUMBER:	ORE FUNZIONAMENTO: WORKING HOURS:
<b>* DESCRIZIONE PROBLEMA/GUASTO - * DAMAGE DESCRIPTION</b>					

*Q.TA' *Q.TY	① * CODICE: ① * PART No.:	MODELLO: MODEL:	② * N° LOTTO: ② * BATCH No.:	③ *MATRICOLA: ③ *SERIAL NUMBER:	ORE FUNZIONAMENTO: WORKING HOURS:
<b>* DESCRIZIONE PROBLEMA/GUASTO - * DAMAGE DESCRIPTION</b>					

**\* DETTAGLI COMPILANTE - \* SIGNER'S DETAILS :**

**Accetto e confermo le Condizioni Generali di Garanzia e Procedura RMA (ritorno merce autorizzato)**  
**I agree and confirm the RMA Warranty Conditions and Procedure (authorized return of goods).**

INDIRIZZO E-MAIL (DOVE RICEVERE L'ASSEGNAZIONE DEL NR.RMA)  
 E-MAIL ADDRESS (TO RECEIVE THE RMA NO.)

FIRMA COMPILANTE/SIGNER'S SIGNATURE