

Oggetto: Processo sostituzione in garanzia prodotto finito

Gentile Centro Assistenza,

Con la presente ti informiamo che in caso di sostituzione in garanzia del prodotto finito la procedura da seguire è la seguente:

- a) **Nel caso di scaldabagni elettrici forati (capacità fino a 100 litri)** si segue la procedura “Scaldabagni elettrici non riparabili” ovvero si utilizza il Coupon e poi si registra l’intervento sul portale AThOS tramite “Intervento di sostituzione prodotto” specificando il dettaglio attività (Sostituzione fisica/Autorizzazione sostituzione via Voucher) ed inserendo gli allegati obbligatori (scansione Coupon e foto targhetta identificativa prodotto da sostituire);

- b) **Nel caso delle altre tipologie di prodotto** si dovrà inserire la proposta di sostituzione prodotto difettoso sul portale AThOS seguendo i seguenti passi (non utilizzare più il vecchio modulo):
 1. Selezionare “nuovo intervento”
 2. Indicare il tipo di intervento “Visita/ispezione”
 3. Indicare il dettaglio attività “Richiesta sostituzione prodotto difettoso” inserendo gli allegati obbligatori (scansione rapporto intervento, documento di acquisto del prodotto da parte utente, foto installazione, foto gruppo di sicurezza in caso di presenza di accumulo); inserire nel campo “Note” il motivo per la richiesta sostituzione e i dettagli degli interventi precedenti sul prodotto
 4. Inviare la proposta ad Ariston Thermo

La tua proposta seguirà un processo di validazione da parte di Ariston Thermo, il cui esito sarà visibile sul portale AThOS cliccando su “Lista Richieste Intervento”; se la tua proposta di sostituzione è stata approvata sarà presente il relativo ordine nello stato “Aperto” con indicato sulle “Note Ariston Thermo” se è previsto o meno il rientro del prodotto da sostituire; il nuovo prodotto sarà spedito presso la tua sede.

5. Assegnare l’ordine ad un tuo tecnico
6. Eseguire l’operazione di “follow-up” che ti indirizzerà in automatico ad una nuova pagina in cui registrare l’intervento di sostituzione inserendo anche il “motivo sostituzione” e “la matricola del nuovo prodotto fornito in sostituzione”.

Se l’intervento di sostituzione non prevede il rientro fisico del prodotto sostituito è necessario inviare fisicamente la relativa targhetta identificativa al fine di chiudere la pratica e remunerarti, se previsto, l’intervento registrato.

La spedizione è da effettuare indicando sempre il riferimento “ID intervento” presso il seguente indirizzo:

*Ariston Thermo S.p.a.
V.le A.Merloni, 45
60044 Fabriano (AN)
c.a. Marco Gentili*

Grazie della collaborazione e buon lavoro.

Service Italia