

Gentile Cliente,

Le chiediamo di fornirci le seguenti informazioni al fine di erogare un servizio di assistenza tecnica adeguato e veloce, ricordandole che, una volta compilato il presente modulo, dovrà:

1. Stamparlo e inserirne una copia nel collo di spedizione;
2. Inviarci una copia via e-mail all'indirizzo **assistenza@akern.com**.

La informiamo che la ricezione di merce non accompagnata dal presente modulo sarà messa in lista di attesa o non potrà essere processata.

L'intervento tecnico verrà effettuato dal centro assistenza ufficiale Akern.

AUTORIZZAZIONE AL RIENTRO:	NUMERO:	DATA:
-----------------------------------	----------------	--------------

CODICE CLIENTE

INFORMAZIONI PERSONALI CLIENTI

NOME CLIENTE O RAGIONE SOCIALE:

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE:

CODICE FISCALE/PARTITA IVA:

CODICE DESTINATARIO O PEC (N.B. inserire 7 zero in caso di regime forfettario esente da fatturazione elettronica):

TELEFONO (indicare un numero di telefono per un contatto diretto in caso di necessità da parte del nostro servizio tecnico o logistico):

E-MAIL (indicare l'e-mail per comunicazioni inerenti lo stato di avanzamento della pratica):

INFORMAZIONI GESTIONE GUASTO E RIPARAZIONE

NUMERO DI SERIE STRUMENTO:

DATA DI ACQUISTO/N° FATTURA (informazioni facoltative)

DESCRIZIONE DEL PROBLEMA RICONTRATO: inserire una descrizione dettagliata dei problemi riscontrati

GUASTO VERIFICATO CON CUSTOMER CARE

Si

No

IN GARANZIA

Nel caso di strumento in garanzia, al cliente saranno addebitati solo i costi di spedizione

Si

Da verificare

No

REV. N°	DATA	MOTIVO REVISIONE	EMISSIONE	APPROVAZIONE
06	13/2/2023	Aggiornamento modello	MKTG	UT/RGQ

INFORMAZIONI PER LA SPEDIZIONE DELLO STRUMENTO
(DA NON COMPILARE IN CASO DI ADESIONE AL SERVIZIO BIA DI CORTESIA "FULL SERVICE")

INVIO DELLO STRUMENTO A CARICO DEL CLIENTE (INFORMATIVA ALLEGATO A)

Corriere BRT di fiducia Akern (informativa allegato A)

Il cliente può concordare direttamente con il nostro corriere di fiducia BRT (vedi allegato A) il ritiro della propria BIA da riparare seguendo le indicazioni in **ALLEGATO B**, su come preparare l'imballo per la spedizione.

Il cliente effettuerà la spedizione con BRT, con modalità "Porto Assegnato" ad Akern Srl, codice cliente: 0438915.

A fine intervento di riparazione, Akern si occuperà del ritorno dello strumento riparato all'indirizzo che il cliente ci indicherà di seguito.

Le spese di spedizione verranno incluse all'interno del preventivo di riparazione che Akern invierà per e-mail ed avranno un costo di 17,00 € + IVA a tratta.

Corriere di fiducia del Cliente

Il cliente si assume la responsabilità e la gestione totale della spedizione dello strumento in assistenza Akern.

Si declina totalmente Akern da ogni responsabilità nel caso di malagestione della spedizione che potrebbe comportare l'arrivo dello strumento danneggiato assistenza. Si invita il cliente a consultare l'**ALLEGATO B**, su come preparare il collo per la spedizione.

A fine intervento di riparazione, Akern si occuperà del ritorno dello strumento riparato all'indirizzo che il cliente ci indicherà di seguito.

Le spese di spedizione verranno incluse all'interno del preventivo di riparazione che Akern invierà per e-mail e avranno un costo di 17,00 € + IVA.

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE AL CLIENTE A FINE INTERVENTO DI RIPARAZIONE

È possibile modificare l'indirizzo di consegna al momento dell'accettazione del preventivo che verrà inviato all'e-mail indicata nel presente modulo.

SERVIZI DI ASSISTENZA PLUS - SU RICHIESTA A PAGAMENTO

Tutti i seguenti servizi sono da intendersi come aggiuntivi rispetto alla normale gestione dell'assistenza standard e sono da concordare con il nostro Customer Care oppure attraverso richiesta e-mail inviata a assistenza@akern.com.

BIA DI CORTESIA "FULL SERVICE" (informativa in allegato 1) 240,00 € + IVA

Si No

INDIRIZZO DI CONSEGNA BIA DI CORTESIA

INDIRIZZO DI RITIRO: STRUMENTO DA RIPARARE

Individuare indicativamente 1/2 giorni lavorativi successivi alla consegna prevista per la BIA di cortesia. Si prega di indicare un indirizzo al quale sia possibile inviare il corriere nell'arco dell'intera giornata.

*Il cliente avrà cura di preparare per il corriere la propria BIA da riparare seguendo le indicazioni nell'**ALLEGATO B**.*

REV. N°	DATA	MOTIVO REVISIONE	EMISSIONE	APPROVAZIONE
06	13/2/2023	Aggiornamento modello	MKTG	UT/RGQ



<p>INDIRIZZO DI SPEDIZIONE: STRUMENTO RIPARATO È possibile confermare o modificare l'indirizzo di consegna al momento dell'accettazione del preventivo che verrà inviato all'e-mail indicata nel presente modulo.</p>	
<p>INDIRIZZO DI SPEDIZIONE: BIA DI CORTESIA Il cliente verrà contattato per e-mail o telefonicamente da Akern, il primo giovedì successivo alla data di restituzione della propria BIA riparata, per programmare l'arrivo del corriere (orientativamente lunedì o martedì della settimana successiva) per ritirare la BIA di cortesia che il cliente avrà cura di inserire nel pacco ricevuto con lo strumento riparato, seguendo le indicazioni nell'ALLEGATO B.</p>	
<p>CERTIFICAZIONE DI TARATURA (informativa in allegato 2) 200,00 € + IVA</p> <p>Si No</p>	
<p>AGGIORNAMENTO DEL FIRMWARE 2.0 (informativa allegato 3) 500,00 € + IVA</p> <p>Si, in occasione della riparazione dello strumento Si No</p>	
<p>NOTE AGGIUNTIVE:</p>	

REV. N°	DATA	MOTIVO REVISIONE	EMISSIONE	APPROVAZIONE
06	13/2/2023	Aggiornamento modello	MKTG	UT/RGQ



ACCESSORI STRUMENTO DA INCLUDERE NELLA SPEDIZIONE

Al momento dell'inserimento della propria BIA nel collo per la spedizione, il cliente è tenuto a segnalare anche la presenza di eventuali accessori completando lo schema seguente. La seguente check list sarà controllata in ingresso ed eventuali anomalie o imprecisioni saranno prontamente comunicate. La lista compilata sarà utilizzata a garanzia delle parti in caso di eventuali contestazioni.

ACCESSORI OBBLIGATORI O CONSIGLIATI

Al fine di garantire una corretta verifica del funzionamento della strumentazione. La preghiamo di voler inserire tutti gli accessori funzionali presenti nella dotazione. L'assenza degli accessori non permetterebbe la verifica totale delle funzionalità della macchina delle normali condizioni d'uso quotidiane.

CHECK LIST:

• Valigetta/zaino	Si	No
• Caricabatteria	Si	No
• Cavo Paziente Total Body	Si	No
• Cavo Paziente Regional (BIVA pro Kit regional)	Si	No
• Cavo Paziente BodyScan (BIA 101 Anniversary)	Si	No
• Elettrodi (confezioni n° _____ lotto _____)	Si	No
• Circuito tester		

ACCESSORI FACOLTATIVI

Questi accessori non condizionano il funzionamento del dispositivo e possono non essere inclusi nella spedizione. Ad ogni modo se sono presenti verranno controllati e verificati.

• Manuale strumento	Si	No
• CD rom software	Si	No
• Manuale software	Si	No
• Pinzette di ricambio	Si	No
• Cavo trasmissione dati	Si	No

CONTATTI ASSISTENZA TECNICA

assistenza@akern.com

Akern S.r.L.

Via Lisbona 32, 34

50065 Pontassieve (FI) • Italia

Tel. 055 83156558

Firma

