**MODULO DI RICHIESTA RMA / RMA REQUEST FORM**

(Da includere nella spedizione completo di numero RMA / To be inserted in the delivery with assigned RMA number)

|  |  |
| --- | --- |
| **CLIENTE / CUSTOMER** | |
| Nome Azienda / Company name | Testo / text |
| Indirizzo / Address | Testo / text |
| Telefono / Phone & e-mail | Testo / text |
| Contatto Cliente / Customer Contact | Testo / text |
| Indirizzo spedizione del materiale / Return shipping address | Testo / text |

*Da compilare a cura del CLIENTE / To be filled in by the CUSTOMER*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice CMZ / CMZ Item | Descrizione Prodotto / Product Description | Numero Seriale / Serial Number | Descrizione del problema / modifica  Root of failure / modification |
| 1\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 2\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 3\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 4\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 5\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 6\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 7\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 8\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 9\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |
| 10\* | Testo / text | Testo / text | Testo / text | Testo / text |

*Da compilare a cura del CLIENTE / To be filled in by the CUSTOMER*

Richiedo report a pagamento / I require a report at cost

Richiedo salvataggio SW / I require SW saving

Richiedo riparazione Urgente / I require an Urgent repair

Accetto i termini / I accept the terms

TERMINI DI RIENTRO DI SEGUITO / SEE BELOW THE RETURN TERMS

**Note preventive al rientro:**

1. Qualora il device risultasse funzionante o non riparabile, o il cliente dovesse NON accettare il preventivo, CMZ addebiterà i costi di gestione pari a € 200;
2. Qualora venisse richiesto un report sulle anomalie, CMZ addebiterà un costo a partire da € 100/pz. La richiesta del report deve essere indicata barrando l’apposita casella a pag.1. In caso contrario, non sarà più possibile procedere con l’emissione del report;
3. (\*) CMZ si riserva di non accettare materiale se non riparabile a priori. Il materiale non di produzione CMZ verrà rinviato al mittente;
4. CMZ si riserva di non accettare device obsoleti o con seriali molto datati;
5. Qualora venisse richiesto il servizio di salvataggio del software (SW), barrando l’apposita casella a Pag. 1, verranno addebitati € 350 del servizio richiesto. Il software verrà poi ricaricato sul device riparato*. In caso non venisse richiesto il servizio di salvataggio, il SW verrà cancellato*.
6. Qualora venisse richiesto il servizio di riparazione Urgente, barrando l’apposita casella a Pag. 1, verrà addebitato un sovra costo pari al 50% del preventivo. Tale servizio verrà eseguito e addebitato solo previa analisi di fattibilità. La riparazione urgente prevede una restituzione del device in circa 5 gg lavorativi.

**Returning notes:**

1. If the device still works or if it is not repairable, or the customer would NOT accept the quotation, CMZ will charge € 200 as operating cost;
2. If a report on anomalies is requested, CMZ will charge the relevant cost starting from € 100 per piece. Please tick the referring box on page 1 if you require the report; without it, we will not proceed to issue the report and it could not be required any longer;
3. (\*) If an item cannot be repaired, CMZ reserves the right not to accept by advanced advice. Any material that is not produced by CMZ will be returned to the sender;
4. CMZ reserves the right not to accept obsolete devices or devices with very old serial numbers;
5. If the software saving service (SW) is requested, please tick the relevant box on page 1; CMZ will charge € 350 for it. The software will then be reloaded on the repaired device. *If this saving service is not requested, the SW will be deleted.*
6. If  an Urgent repair service is requested, please tick the relevant box on page 1; if it is feasible, a + 50% than the standard cost will be charged for such service. A time-frame of about 5 working days is estimated as urgent.

|  |  |
| --- | --- |
| N° RMA | Fare clic o toccare qui per immettere il testo. |
| Causale di rientro / Return reason | Fare clic o toccare qui per immettere il testo. |
| (\*)Righe non accettate / Not accepted rows | Fare clic o toccare qui per immettere il testo. |

**Tabella riassuntiva costi / Summary costs table**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Reso funzionate o non riparabile /  Returned device working or not repairable | Report anomalie / Anomalies report | Salvataggio SW / SW saving | Riparazione urgente *(se possibile)* /  Urgent repair *(if possible)* |
| € 200 | € 100 | € 350 | + 50% |

**TERMINI DI RIENTRO**

1. RMA = Return Merchandise Authorization ovvero numero identificativo unico assegnato per ogni rientro;
2. Ogni rientro deve essere preventivamente approvato da CMZ tramite l’emissione del codice RMA, su apposito modulo;
3. Il modulo è presente e scaricabile dal sito <https://www.cmz.it/>repairs; la successiva approvazione dev’essere richiesta ***unicamente via mail*** all’indirizzo [repair.cmz@cmz.it](mailto:repair@cmz.it) ;
4. Il modulo RMA costituisce un requisito indispensabile per il rientro e deve essere obbligatoriamente accluso alla merce restituita; ogni rientro sprovvisto di autorizzazione sarà reso **non riparato** e gli oneri saranno a carico del cliente e senza alcun obbligo da parte di CMZ;
5. Tutti i rientri autorizzati di materiale, venduto direttamente da CMZ, devono essere spediti, specificando la causale di trasporto indicata da CMZ. Se l’acquisto non è avvenuto direttamente si prega di contattare il Distributore e/o cliente da cui si è acquistato il prodotto/ macchina. **Non accettiamo merce acquistata da terze parti**;
6. CMZ deve poter registrare e verificare l’anomalia prima di valutare i termini della garanzia.
7. L’eventuale manomissione del device comporta la perdita della garanzia. La garanzia è regolata dalla condizioni commerciali ([GENERAL TERMS OF SUPPLY - www.cmz.it](https://www.cmz.it/general-terms-of-supply/)) o da opportuni contratti tra le parti;
8. Le spese del trasporto sono a carico del mittente. Eventuali riparazioni extra Europa vanno concordate a parte contattando l’indirizzo [repair.cmz@cmz.it](mailto:repair@cmz.it) ;
9. CMZ procederà alla riparazione solo a fronte dell’accettazione delle condizioni qui riportate, cliccando l’apposito spazio a pagina 1 e solo previa accettazione del preventivo fornito;
10. La mancata accettazione del preventivo entro 30 giorni dal suo invio comporterà il rinvio del/i prodotto/i non riparato/i, a carico del cliente.

* Il presente modulo deve essere restituito compilato ed accettato dal Cliente in ogni sua parte.
* Entro 24h *lavorative* dal ricevimento del documento compilato, CMZ provvederà all’invio del N° RMA e della causale di rientro assegnati alla richiesta di rientro.
* **Rientri senza n° RMA verranno considerati non autorizzati e pertanto verranno rifiutati da CMZ**.

**RETURN TERM**

1. RMA = Return Merchandise Authorization, unique code given by CMZ for material to be returned;
2. Each return in fact must be approved in advance by CMZ through the RMA number which is issued upon the fulfillment of the form;
3. The form is available and can be downloaded from  CMZ website <https://www.cmz.it/>repairs. Once filled in it must be sent to [repair.cmz@cmz.it](mailto:repair@cmz.it) for CMZ approval;
4. The RMA form is mandatory and must be put in the packed items to return; any material sent to CMZ without RMA will not be accepted and will be shipped back at the customer’s account without any further obligation for CMZ;
5. All the approved returns, purchased directly from CMZ, must be shipped, specifying the reason for of the return given by CMZ.  Please contact the distributor/customer in case of no direct purchase from CMZ. We do not accept goods purchased from third parties;
6. Warranty terms will be checked only after CMZ’s inspection;
7. Any modification or tampering of the device will imply the loss of the warranty as regulated by our general sales conditions (GENERAL TERMS OF SUPPLY - [www.cmz.it](http://www.cmz.it)) or on a specific contract;
8. The material must be shipped at the sender’s cost.  Any repair outside EU must be regulated with a specific agreement, please contact [repair.cmz@cmz.it](mailto:repair@cmz.it) ;
9. CMZ will proceed with the repair only upon the acceptance of the conditions herewith stated; the acceptance is valid if the referring box on page 1  is ticked and indeed only after the acceptance the provide quotation;
10. If after 30 days from the quotation CMZ would have not received any acceptance, the goods would send back, not repaired, at customer charge.

* The form must be sent only if completely filled in accepted in each part;
* Since the receipt of the filled form and within 24 *working* hours, CMZ will issue the RMA number and the reason of the return assigned to the customer’s return request;
* **Returns without RMA number will be considered as unauthorized and will be rejected by CMZ.**