



Como conseguir tu RMA
<http://www.datalogic.com>

INDICE DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES

COMO ACCEDER AL SERVICIO	2
Acceso para todos los usuarios	2
EASEOFCARE PAGINA INICIAL	5
Usuario registrado	5
Usuario no registrado	5
Formulario de Registro.....	6
INTRODUZCA UNA SOLICITUD DE REPARACIÓN (RMA).....	7
Sugerencias	8
Ayuda on line	8
Paso 1 Detalles del Producto	9
Paso 2 Remitente.....	10
Paso 3 Confirmar RMA	11
Paso 4 Imprimir RMA	12
COMO VER EL ESTADO DE LA REPARACIÓN	13
Criterio de selección.....	14
CONDICIONES DE USO EASEOFCARE	15
Datalogic Sensor Productos Condiciones:	15

COMO ACCEDER AL SERVICIO

- ✦ EASEOFCARE utiliza la tecnología de Pop-Up; para un correcto funcionamiento no bloquear el sistema de Pop-UP.

Acceso para todos los usuarios

- ✦ Arrancar en el buscador e introducir la dirección URL <http://www.datalogic.com>
- ✦ Si no está seguro de la familia de productos, puede encontrarlo en la lista



- ✦ Desde la página de inicio siga la siguiente ruta: **SOPORTE Y SERVICIOS. → INDUSTRIAL AUTOMATION → On-Line RMA**



- ✦ Al final de la introducción, seleccionar Zona geográfica, País and Producto, luego pulsar **SEARCH**

SOLICITUD DE REPARACIÓN DE MATERIAL

EASEOFCARE, la herramienta de Datalogic Automation para la gestión MRA (Solicitud de Reparación = Return Authorization), proporciona una gestión on-line de reparaciones de producto, incluyendo el servicio de recogida al cliente.

EASEOFCARE suministra toda la información necesaria para abrir una Solicitud de Reparación de material MRA (Material Return Authorization), iniciar el envío del producto, controlar la reparación y pagar la tasa de reparación.

Adicionalmente, este nuevo servicio de Datalogic Automation ofrece:

- Trámite completo on-line de las gestiones de reparación
- Disponibilidad de servicio 24/7/365. Los clientes podrán introducir pedidos de reparación en cualquier momento.
- 3% de descuento sobre el importe de la reparación si utiliza la solicitud MRA on-line - visualización on-line del estado de la reparación
- Alta calidad de las reparaciones debido a una realización in situ (con el mejor personal técnico y las mejores herramientas disponibles para la solución de problemas, reparaciones y ensayos)
- El proceso de reparación se acelera gracias al pago de un cargo de reparación (tarifa plana) y la confirmación on-line. Se elimina la necesidad de tener que aprobar un presupuesto complejo.
- Utilice las condiciones de pago actuales para los clientes de Datalogic Automation (transferencia)
- Disponibilidad del historial de reparación

Select your location & product



Seleccionar Zona geográfica

Select your location & product

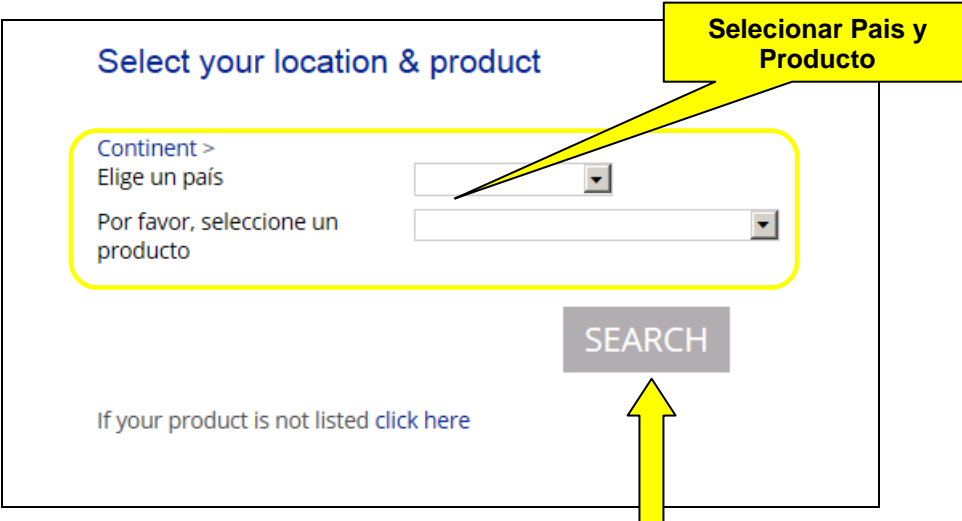
Continent >
Elige un país

Por favor, seleccione un producto

SEARCH

If your product is not listed [click here](#)

Seleccionar País y Producto




- ✦ Si el producto está incluido en el EASEOFCARE, efectuar el registro del mismo utilizando el link adecuado 
- ✦ Si el producto no está incluido en el EASEOFCARE, el sistema le indica la dirección e-mail donde pedir el RMA

Select your location & product

Continent >
Elige un país

Por favor, seleccione un producto

SEARCH

MANAGE YOUR REPAIR ORDER ON LINE OR 

CONTACT OUR REPAIR CENTER

Datalogic Automation S.r.l.
Contrada Comorano, 74034
Castiglione Messer Rimondo, Teramo, Italy
Tel: +39 (051) 6765626
Fax: +39 (051) 6765324
CustomerCare.Automation.eu@datalogic.com

Haga clic aquí para registrarse o acceder

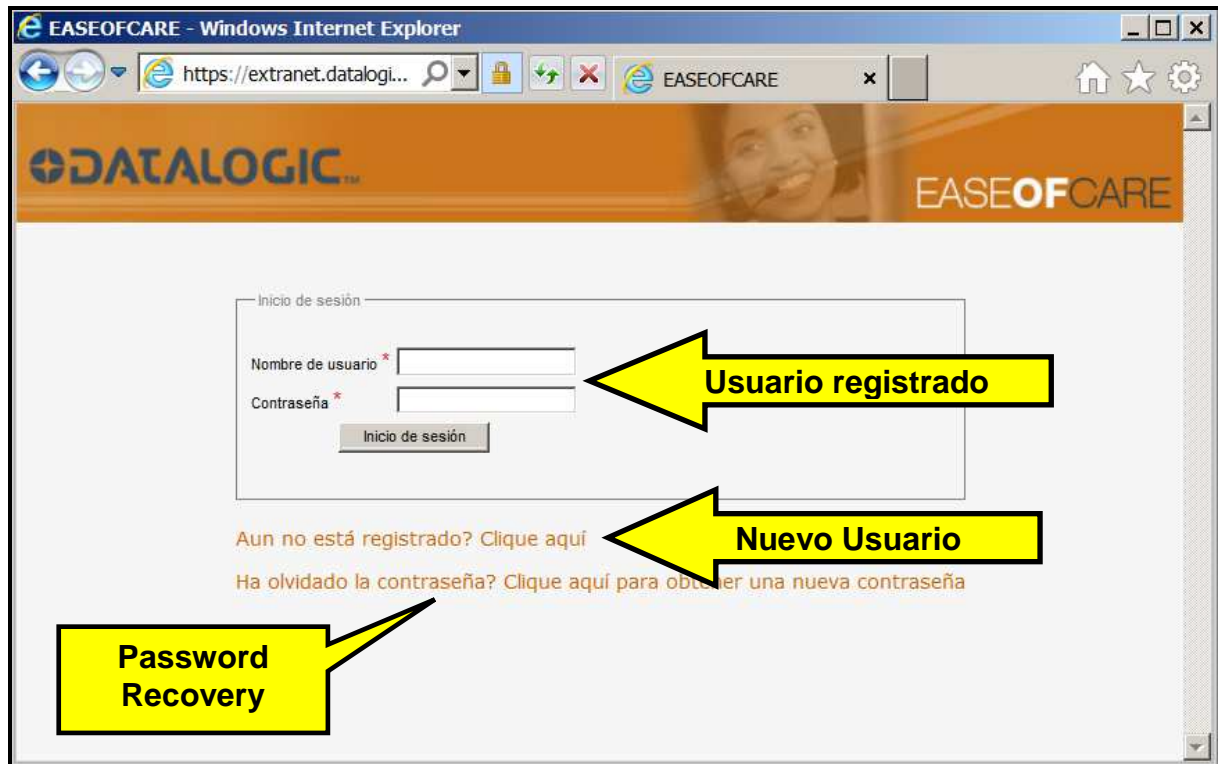
EASEOFCARE pagina inicial

Usuario registrado

- ✦ Si ya está registrado, por favor introduzca su Usuario y Contraseña para acceder al servicio del EASEOFCARE.

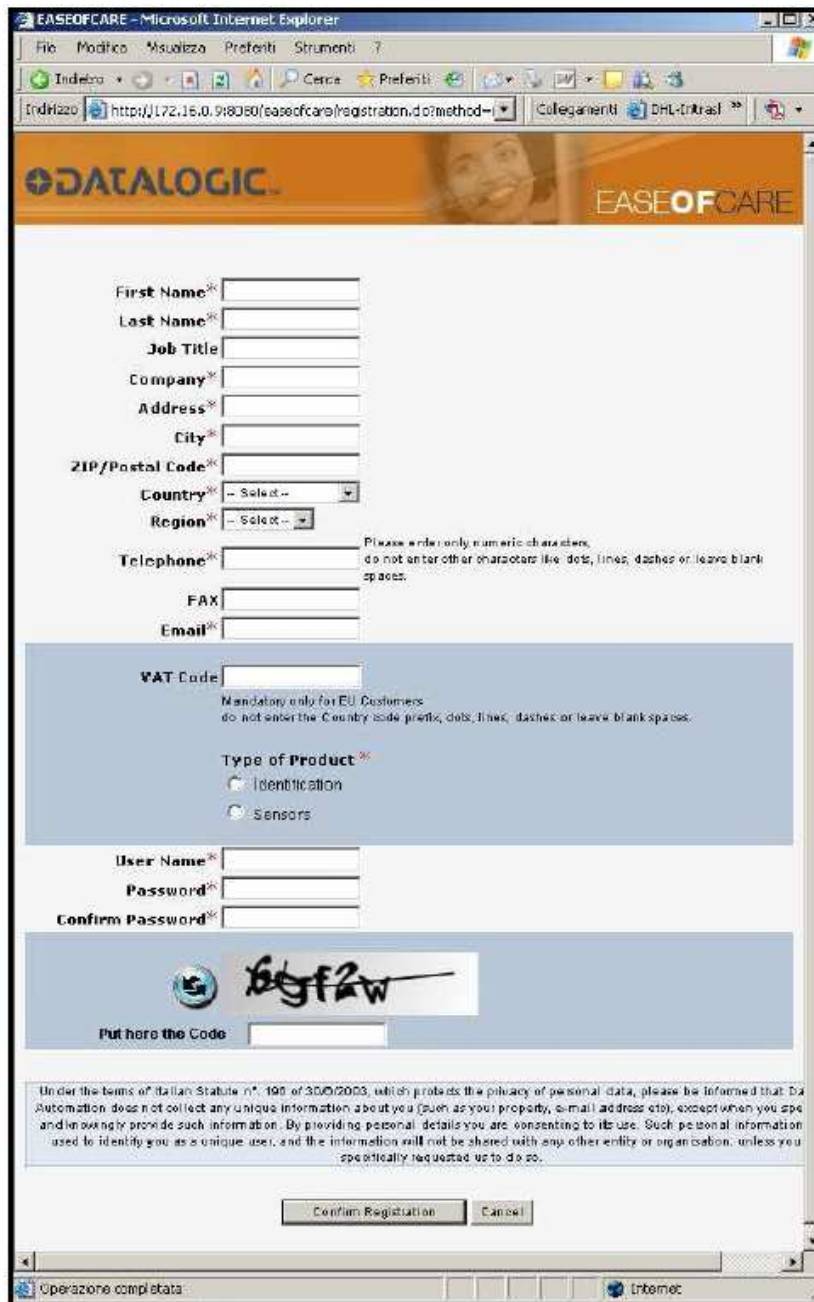
Usuario no registrado

- ✦ Si es un Nuevo Usuario, es necesario que se registre antes de continuar.



Formulario de Registro

- ✦ En el formulario de inscripción complete los campos indicados en la imagen. Algunos campos son obligatorios (*).



The screenshot shows a web browser window titled "EASEOFCARE - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <http://172.16.0.9:8080/easeofcare/registration.do?method=>

The form contains the following fields and sections:

- Personal Information:** First Name*, Last Name*, Job Title, Company*, Address*, City*, ZIP/Postal Code*, Country* (dropdown), Region* (dropdown), Telephone* (with a note: "Please enter only numeric characters. do not enter other characters like dots, lines, dashes or leave blank spaces."), FAX, and Email*.
- Company Information:** VAT Code (with a note: "Mandatory only for EU Customers do not enter the Country code prefix, dots, lines, dashes or leave blank spaces.") and Type of Product* (radio buttons for Identification and Sensors).
- Account Creation:** User Name*, Password*, and Confirm Password*.
- Security:** A CAPTCHA image showing the number "69f2w" and a text box labeled "Put here the Code".
- Legal Notice:** A paragraph of text regarding data privacy and consent.
- Buttons:** "Confirm Registration" and "Cancel".

The browser's status bar at the bottom indicates "Operazione completata" and "Internet".

- ✦ Esto es importante para introducir el número de VAT
- ✦ Elija Usuario y Contraseña.
- ✦ Acepte las condiciones al final del formulario. Un email de confirmación le será enviado con la información registrada. Guarde este email para acceder en futuras ocasiones al servicio de EASEOFCARE.

INTRODUZCA UNA SOLICITUD DE REPARACIÓN (RMA)

Como CREAR UNA NUEVA SOLICITUD DE REPARACIÓN para comenzar la entrada del RMA.

- ✦ Verificar la lista de productos y verificar la familia de la cual se forma parte
- ✦ Seleccionar la tipología del producto
- ✦ Clickar en CREAR UNA NUEVA SOLICITUD DE REPARACIÓN para iniciar el procedimiento

The screenshot shows a web interface for ABB Automation Technology. At the top, it says "Welcome ABB AUTOMATION TECHNOLOGY" and "Su número de cliente es 0010006300". Below this, there is a section titled "Seleccione un tipo de producto" with two radio button options: "Identification" and "Sensor". To the right of these options are links for "Identification Product List" and "Sensor Product List". Below the selection area, there are three main action buttons: "Crear una nueva petición de reparación", "Ver el estado de la reparación", and "Guía del Ease of Care". Three yellow callout boxes provide instructions: one points to the radio buttons with the text "Elegir la familia de productos", another points to the product list links with "Descargue aquí la lista de productos", and a third points to the "Guía del Ease of Care" button with "Descargue aquí EASEOFCARE guía".


- ✦ La guía de EASEOFCARE es un archivo en .PDF : se puede descargar e imprimir. Es un documento útil para comprender el servicio online de EASEOFCARE.

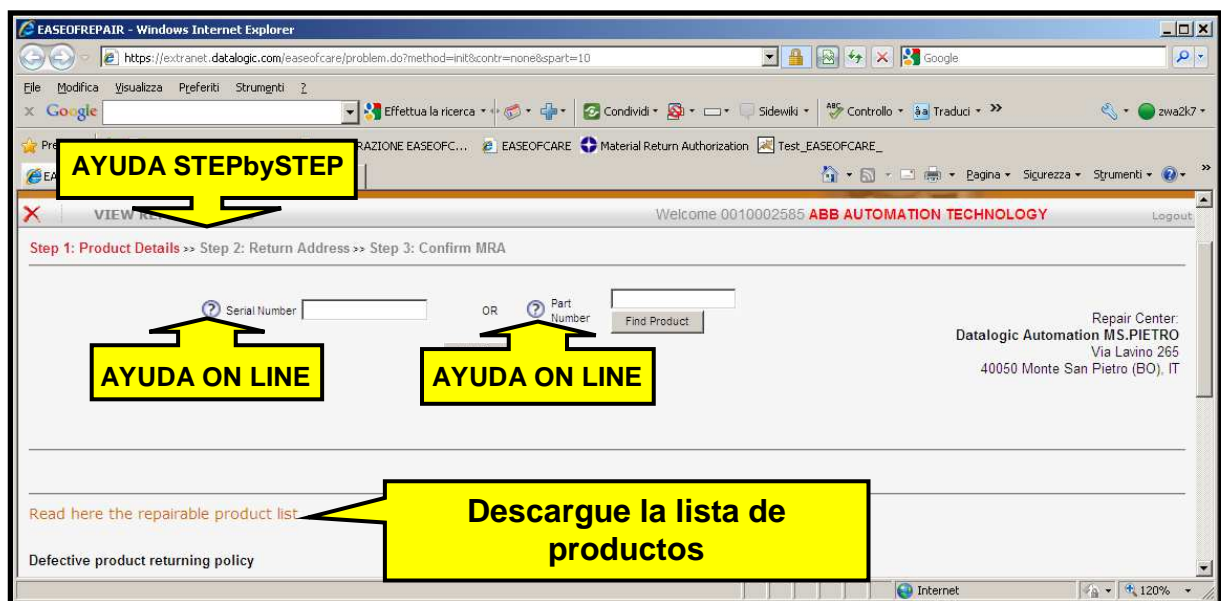
Sugerencias

Antes de empezar compruebe que tenga los datos necesarios para llenar el formulario: número de serie, código del material o descripción del producto, tipo de defecto.

Código de usuario y el nombre de la compañía están siempre disponibles.

Ayuda on line

- ✦ Clicar en  para encontrar información de cada campo.
- ✦ Ayuda paso a paso : Las informaciones adicional sobre el elemento actual está disponible en la barra de proceso.



- ✦ “Consultar la lista de productos” es un útil instrumento para agilizar la solicitud de reparación. Te ayuda a comprender el grupo del cual se forma parte tu producto y como conseguir el numero de RMA.

Paso 1 Detalles del Producto

Hay 3 posibilidades para introducir el product de reparar:

- ✦ Serial number: si es correcto se visualiza el producto y si esta en garantía. Si aparece el listado de los productos seleccionar el modelo.
- ✦ Part number: si es correcto se visualizara el producto, sin embargo no será visible ninguna información sobre si el producto esta en garantía.
- ✦ Find product: pulsar Find product. Escribir el modelo del producto y seleccionar el modelo deseado en la lista que aparece.

The screenshot shows the EASEOFCARE web application interface. It features a search window for products, a main form with input fields for 'Serial Number' and 'Part Number', and a table displaying product details. Annotations in yellow boxes and arrows highlight key elements: 'Número de serie' points to the Serial Number field; 'Encontrar el modelo' points to the Part Number field; 'Código de producto' points to the Find Product button; 'Lea las reglas de EASEOFCARE' points to the Confirm button. Green arrows numbered 1 to 4 point to the Defect Type, Problem Description, Service Priority, and Shipment fields in the table.

- ✦ Llenar y seleccionar los campos relacionados con:
 - 1) Tipo de defecto (ver menú desplegable)
 - 1+) El campo de descripción del problema está disponible para ampliar la descripción del problema o bien añadir información adicional.
 - 2) Solicitud de reparación urgente (con sugerencia de tipo de servicio)
 - 3) Elija un envío (cuando sea posible)
 - 4) Acepte los costes de reparación o solicite un presupuesto previo.
- ✦ Es posible añadir mas productos en la solicitud de RMA.
- ✦ Por favor compruebe la coherencia de los datos antes de proseguir.
- ✦ Clicar Confirmación>> botón para continuar

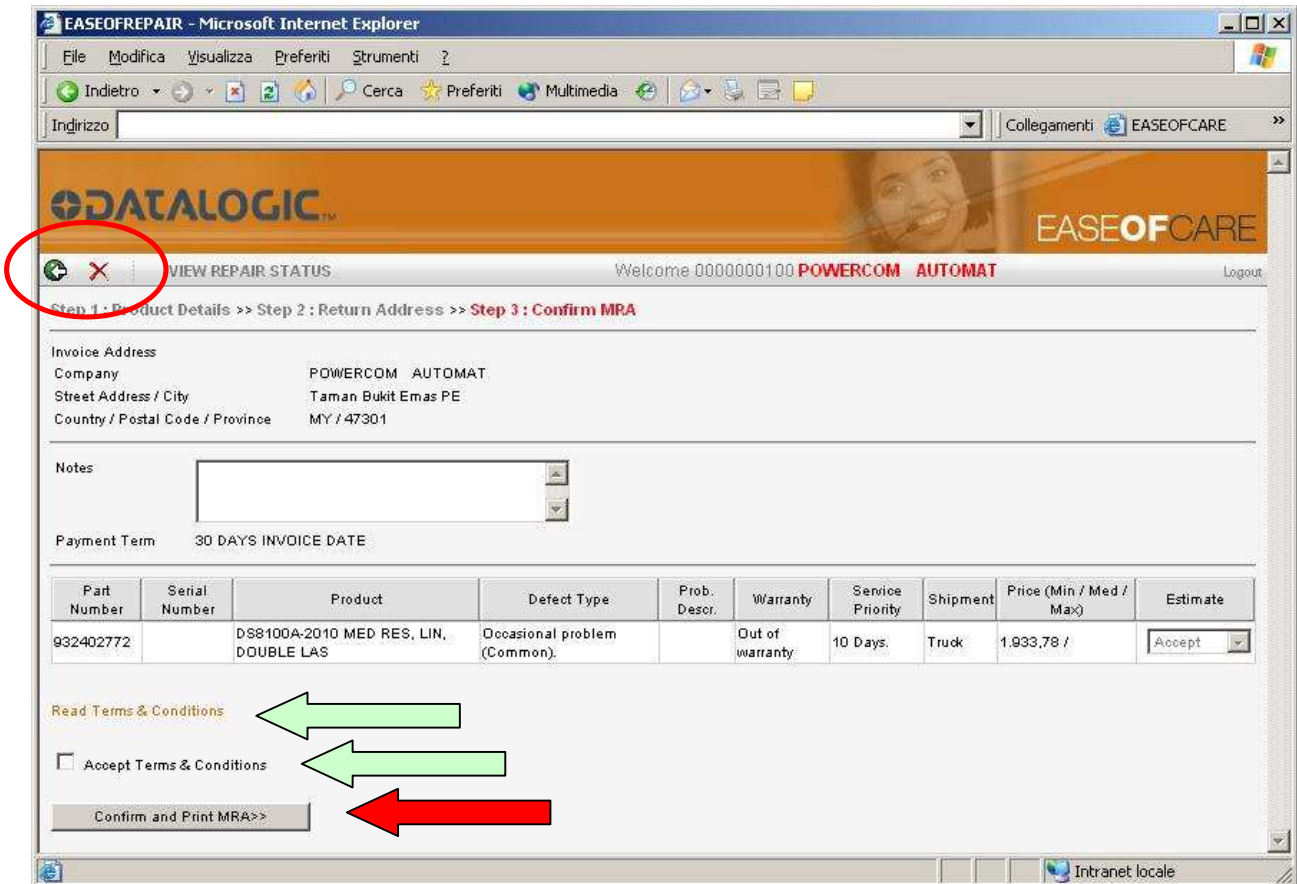
Paso 2 Remitente

- ✦ Por favor introduzca el remitente para enviar el producto. Por defecto será utilizada la dirección introducida durante el proceso de registro de usuario.
- ✦ Es posible enviar los productos a diferentes direcciones. En este caso rellene los campos. Los que están marcados con un * son obligatorios.
- ✦ El campo nota esta disponible para insertar información relativa al envío.

- ✦ Clicar en Confirmación>> botón para continuar

Paso 3 Confirmar RMA

- ✦ Antes de enviar su solicitud, por favor, verificar los datos introducidos
- ✦ Usted no puede hacer cambios pero es posible hacer correcciones clicando la opción Atrás
- ✦ Si desea salir sin grabar la solicitud clique



- ✦ Lea y acepte el acuerdo y las condiciones de garantía.
- ✦ Clicar en Confirmar e imprimir el RMA >> para completar la solicitud.
- ✦ La vista previa de impresión del RMA será visualizada.

Paso 4 Imprimir RMA

- ✦ El formulario del RMA debe ser impreso y firmando su aceptación, se incluirá en el paquete con los productos que deban ser reparados
- ✦ Escriba en la nota de entrega/factura proforma el número del RMA.
- ✦ A través el RMA se puede rastrear y verificar el estado de la reparación.

DLA DESTINATION ADDRESS:
Datalogic Automation s.r.l.
 Via Lavino 265
 40050 Monte San Pietro (BO), IT

RETURN OF MATERIAL AUTHORIZATION (RMA) FORM

email: customercare.automation.eu@datalogic.com
 Tel: +39 051 6766626

Datalogic Automation s.r.l.
 Via Lavino, 265
 40050 Monte San Pietro, BO, Italy

INVOICE ADDRESS (Bill to Party)	
Datalogic Automation s.r.l. Via Lavino 265 40050 Monte San Pietro (BO), IT	SAP Code: 0010002585

RETURN ADDRESS (Ship to party)	

RMA No. **000400051591**

Date: 01-12-2010

RMA will be cancelled if devices are not returned within 30 days.

IMPORTANT: This document has to be included into the parcel with a copy of your proforma invoice.

Notification N.	Part N.	Serial N.	Product Description	Warranty & Contract	Fault	Fault Description	Service Priority	Return Shipment
000010052906	G6211110	113503	SB-IBS-T2 SAFETY CONTROLLER	IBM / Validity to 31.07.2010	Does not turn on	Non funzionale, non si accende nulla	15 Days.	Ground
000010052907	957209050	0922015	ISA-14-000-PP-E TSB-14-000-PP-E TS II.	Original	External mechanical part(s) damage	Vitro roto	15 Days.	Ground

Notes:

Repair General Terms:

- MRA requests to return spare parts, consumables (such as but not limited to cables, belts, rollers, antennas and accessories) will not be accepted. These parts, if delivered, will be returned as they are without any technical check.
- Shipment of goods are not authorized prior to MRA acceptance by DLA. All goods received without MRA form and related number will be returned to the sender not repaired.
- Original MRA form signed and accepted by the Customer must be delivered with the goods to be repaired.
- Datalogic Automation in its sole judgement, may declare a device not repairable.
- Datalogic Automation apply 6 months warranty from the repair date on the repaired parts. This warranty is subject to the same Terms & Conditions of the factory warranty or Service Agreement.
- Do not send consumables (such as, but not limited to, cables, brackets, general accessories, manuals, etc.). DLA will not guarantee their return. We suggest our Customers to keep backup of the specific configuration to avoid data loss.
- DLA might return units with default configuration without any notice.
- Product must be shipped in the original or comparable packaging.

Shipment from Customer to Datalogic Automation		
Return Customer Under Warranty / Out of Warranty	DLA TRUCK DELIVERY	DLA Airweight Account
Foreign Customer Under Warranty	DLA TRUCK DELIVERY	Paid by the Customer
Foreign Customer Out of Warranty	DLA TRUCK DELIVERY	DLA AIRWEIGHT DELIVERY

Contact person: _____

Authorized Signature _____

Date: _____

COMO VER EL ESTADO DE LA REPARACIÓN

- ✦ Después de tener asignado un RMA es posible comprobar el Estado de la reparación de los productos enviados.
- ✦ Clicar en VER ESTADO DE LA REPARACIÓN.



Criterio de selección

- ✦ Está inmediatamente disponible la lista de los productos enviado por el centro de reparación pero aún no recibidos.
- ✦ Con la ventana de búsqueda se puede buscar el producto que necesite.
- ✦ Puede también insertar parámetros específicos (RMA o número de serie).
- ✦ Cuando el Centro de Reparación de Datalogic haya recibido los productos, usted podrá ver el estado de la reparación en tiempo real.

The screenshot displays the EASEOFCARE web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for MRA, Customer Data, Sales Orders, Deliveries, Invoices, and Send Message. Below this, a search form is visible with fields for Search, Serial Number, Required date, Product Line, and Status. The Status dropdown menu is highlighted in yellow, and a callout box shows its options: Goods delivered, Goods in process, Goods received, Repaired, and Waiting for goods not repaired. A date picker is also open, showing a calendar for January. Below the search form, a table displays search results for MRA Number 000400022168. The table has columns for Serial Number, Cod. Material, Description, Defect Type, Required End, and Order status. The status 'Waiting for goods' is circled in red.

MRA Number	Serial Number	Cod. Material	Description	Defect Type	Required End	Order status
000400022168	C07106614	939101020	DS1100-1110 ST-RES,R9232 +RS485, R1, DIR	Connect to config.prog.problem (Common).	19-01-2008	Waiting for goods

CONDICIONES DE USO EASEOFCARE

- ✦ EASEOFCARE está basado en la introducción de los correctos datos vía online en el formulario (RMA). EASEOFCARE ayuda al cliente suministrando la siguiente información sobre el dispositivo, como son:
 - Periodo de Garantía
 - Coste de la reparación
 - Tiempo estimado de finalización de la reparación
- ✦ EASEOFCARE también esta activo para clientes de DATALOGIC GROUP (Industrial Automation, ADC) con pagos vencidos. Solo cuando todos los pagos atrasados sean pagados se procederá a la reparación del dispositivo.
- ✦ EASEOFCARE Trabaja con la información introducida correctamente por el cliente. Cuando los datos del RMA son diferentes al dispositivo enviado, Datalogic se reserva los derechos de retornar el producto al cliente.(los costes de envío estarán a cargo del cliente)
- ✦ Tipo de fallo. No utilizar la descripción genérica de fallo, si se puede especificar en detalle el fallo el dispositivo podrá ser analizado con más detalle y realizar una correcta reparación del mismo, le recomendamos que lo utilicen.
- ✦ Si el dispositivo esta en garantía, pero el departamento de reparaciones no detecta ningún fallo, se deberá pagar el coste del chequeo.
- ✦ Todas las partes del dispositivo reparadas tienen una garantía de (6 meses)
- ✦ Los precios fijos de reparación (RMA) incluyen: el coste de reemplazo o reparación del dispositivo estropeado, comprobación de conexión, la limpieza de la óptica y el coste de calibración de óptica.
- ✦ No se aplicara el precio fijo de reparación para aquellos dispositivos que estén deteriorados en un 90% en el área mecánica o bien eléctrica, por oxidación o bien por entrada de líquidos en el dispositivo. Por estas razones el dispositivo no será reparado y se devolverá al cliente

Datalogic Sensor Productos Condiciones:

- ✦ Los sistemas de seguridad y medición están compuestos por un transmisor (TX) y un receptor (RX) ambos tienen el mismo número de serie. Se deberán enviar juntos (TX+RX) a reparar. Si tiene ambos pero con números de serie diferentes, pueden ser enviados solo si son el mismo modelo, en este caso solo introduciremos el número de serie del TX. El sistema de reparación a partir de ese momento creara una pareja indivisible.
Si solo tenemos uno de los dos dispositivos en garantía (TX o RX) el centro de reparación de Datalogic contactara con el cliente por escrito para comunicarle el coste de reparación.
- ✦ El precio fijo de reparación puede cambiar en el caso de recibir algún dispositivo de seguridad y medida creado con diferentes números de serie y ambos estén mecánicamente o eléctricamente estropeados, por esta razón el Centro de Reparación Datalogic contactara por escrito y le informara del importe de la reparación.(puede ser el doble del precio fijo de reparación).