



RITTAL S.p.A.
S.P. 14 Rivoltana, Km 9,5
I-20060 Vignate (MI)
☎ +39 (0)2 95930.1
☎ +39 (0)2 95360.209
✉ info@rittal.it
🌐 www.rittal.it

Rittal Global Service

Helpdesk e assistenza tecnica

1. La vostra richiesta è urgente?

Per le vostre richieste di Intervento o Riparazione contattate il nostro HelpDesk al numero di telefono: +39 (02) 95930308 oppure scrivete a service@rittal.it

In caso di necessità è possibile ingaggiare il nostro centro di assistenza anche attraverso la pagina internet: <http://www.rittal.it> nella sezione dedicata alla Service

1.1. Avete bisogno di Assistenza on-site?

Al fine di garantire un servizio efficiente ed efficace, al momento dell'ingaggio occorre comunicare i seguenti dati:

- Ragione sociale del cliente, nominativo di riferimento, indirizzo, n. telefono, e-mail
- Nominativo dell'eventuale utilizzatore (qualora diverso dal richiedente), indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail della persona di riferimento in cantiere o presso l'utilizzatore
- Numero d'ordine, numero di serie e codice prodotto, anno di costruzione del prodotto
- Descrizione dettagliata del problema o del guasto



Una volta processata la richiesta, qualora la richiesta stessa lo preveda, il richiedente riceverà un modulo da compilare. Tale modulo riporta il tariffario alla quale i nostri servizi sono soggetti ed attraverso la firma dello stesso il richiedente accetterà tutte le condizioni in esso contenute e le tariffe praticate che saranno fatturate a consuntivo. Per qualsiasi informazione sui processi in corso o per maggiori chiarimenti è possibile contattare il nostro centro assistenza scrivendo a service@rittal.it.

1.2. Desiderate richiedere una riparazione?

Nel periodo di garanzia di ogni apparato è prevista la possibilità, in caso di difetto o rottura e salvo dolo o negligenza da parte dell'utilizzatore, di fruire della riparazione presso i nostri centri di assistenza. Il trasporto e la spedizione sono interamente a carico del richiedente, mentre la riparazione sarà gratuita se il prodotto si risconterà effettivamente in garanzia, mentre verrà inviato un preventivo qualora il prodotto abbia superato i termini di garanzia.

Prima di spedire il materiale si prega di ingaggiare il nostro centro di assistenza al numero telefonico indicato al punto 1 ed attendere autorizzazione al reso.

In mancanza di autorizzazione al reso da parte del nostro centro di assistenza la consegna sarà rifiutata.

Per gestire in modo ottimale la riparazione e la restituzione dell'apparecchio e per monitorare lo stato del processo, abbiamo bisogno, in aggiunta ai dati indicati al punto 1.1, anche delle seguenti informazioni:

- Motivo della restituzione e scopo di utilizzo dell'apparecchio (riparazione, smaltimento ecc.)
- Indirizzo del destinatario per la restituzione dell'apparecchio
- Destinatario della fattura per servizio riparazione qualora fuori garanzia

2. Interventi di assistenza tecnica e prestazioni di servizio

Per qualsiasi chiarimento relativo all'Assistenza tecnica o sulle singole prestazioni di servizio, potete interpellare il nostro centro di assistenza:

Telefono: +39 (02) 95930308 - e-mail: service@rittal.it