

COMUNICAZIONE ALLA RETE CAT ITALIA

OGGETTO: nuova funzionalità portale DLS / procedura reso componenti sostituiti guasti

venerdì 20 settembre 2019

Spett.le CAT,

con riferimento alle richieste di "reso componenti guasti e/o difettosi" che occasionalmente vi rivolgiamo per i controlli/analisi a cura dei nostri dipartimenti tecnici, abbiamo strutturato una nuova funzionalità nel portale DLS che consentirà di attivarvi in modo tempestivo ed in completa autonomia per tutto il periodo di validità della richiesta.

La nuova modalità sostituisce la consueta richiesta di "reso componenti guasti e/o difettosi" a mezzo email.

La nuova funzionalità del DLS prevede che, qualora ordinate un codice ricambio oggetto di "richiesta reso del relativo sostituito guasto", una volta che avrete cliccato sul pulsante carrello (fig. 1), vi comparirà un popup (fig. 2), quindi dovrete cliccare sul pulsante "CLICCA QUI PER LE ISTRUZIONI", per scaricare/stampare il documento da allegare secondo istruzioni alla spedizione. L'operazione potrà considerarsi conclusa una volta premuto il pulsante "OK" sul lato destro in basso dello stesso popup.

N.B. il documento in fig. 3 è disponibile in formato pdf. nella sezione: DOCUMENTAZIONE > GARANZIA E PROCEDURE del portale DLS.

Nel richiamare la massima cura nella gestione della presente procedura,

porgo cordiali saluti,

Alberto Pigato



De' Longhi Appliances s.r.l.

Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO – Italia

Società a socio unico

Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v.

C.F. e Reg. Imp. TV 00867190159 – P. IVA IT 00698370962
R.E.A. TV n. 327173

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di De' Longhi S.p.A. ai sensi dell'art. 2497-bis del c.c.

7313251451

Fig. 2

COMUNICAZIONE IMPORTANTE

Nel caso di riparazione di prodotti in garanzia: la sostituzione di questo articolo è richiesto il rientro del componente non funzionante per eseguire ulteriori controlli.. Si prega pertanto di seguire le istruzioni per il rientro indicate al seguente link:

[CLICCA QUI PER LE ISTRUZIONI](#)

✓ OK

Fig. 3

ISTRUZIONI PER IL RIENTRO DI RICAMBI O PRODOTTI

Qualora sia stato richiesto da parte di DLS il rientro di un particolare ricambio o prodotto finito, è necessario procedere con le seguenti istruzioni

1. RILEVARE I DATI DEL RICAMBIO E DEL PRODOTTO

(stampare il presente foglio, compilarlo e inserirlo all'interno del pacco)

- Ragione sociale del CAT: _____
- Codice ricambio: _____
- Prodotto dal quale proviene: _____
- Data code o seriale del prodotto: _____
- Data di acquisto del prodotto: _____
- Data di ingresso al centro: _____
- Difetto segnalato dal cliente: _____
- Guasto riscontrato sul ricambio: ☐ Meccanico ☐ Elettrico ☐ Idraulico ☐ Altro
- Descrizione malfunzionamento: _____

Nel caso di superautomatiche, ove disponibili indicare (dati rilevabili dalle stampatelle)

- Numero di caffè erogati dalla macchina: _____
- Numero di litri acqua erogati dalla macchina: _____
- Numero di decalcifiche eseguite: _____
- Valore di durezza acqua impostata: _____

2. IMBALLARE IN MODO ADEGUATO I RICAMBI / I PRODOTTI

Nel caso di rientro di un prodotto, inserire anche tutti i ricambi sostituiti ed eventuale documentazione di riferimento.

3. PRENOTARE IL RITIRO DEL PACCO TRAMITE DHL

- Numero da chiamare: 199 199 345
- Abbonamento: 10 12 81 726
- L'indirizzo a cui spedire la merce è il seguente:

De'Longhi Appliances s.r.l.
Ufficio Service
Via Serenissima, 32
31040 Gorgo al Monticano (TV)

- Scrivere in CHIARA EVIDENZA sulla confezione: Att.ne After Sales Team

Grazie per la collaborazione.
After Sales De'Longhi Appliances Srl

De'Longhi Appliances s.r.l.
Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO - Italia

Società con unico socio
Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v. - Reg. Imp. TV 00867190159
Cod. Fiscale 00867190159 - P. IVA E' 00868370962 - R.E.A. TV n. 327173

De'Longhi Group

www.delonghigroup.com

De' Longhi Appliances s.r.l.

Via L. Seitz, 47
31100 TREVISO - Italia

Società a socio unico

Tel. +39.0422.4131
Fax +39.0422.413736

Cap. Soc. Euro 200.000.000,00 i.v.

C.F. e Reg. Imp. TV 00867190159 - P. IVA IT 00698370962
R.E.A. TV n. 327173

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di De' Longhi S.p.A. ai sensi dell'art. 2497-bis del c.c.