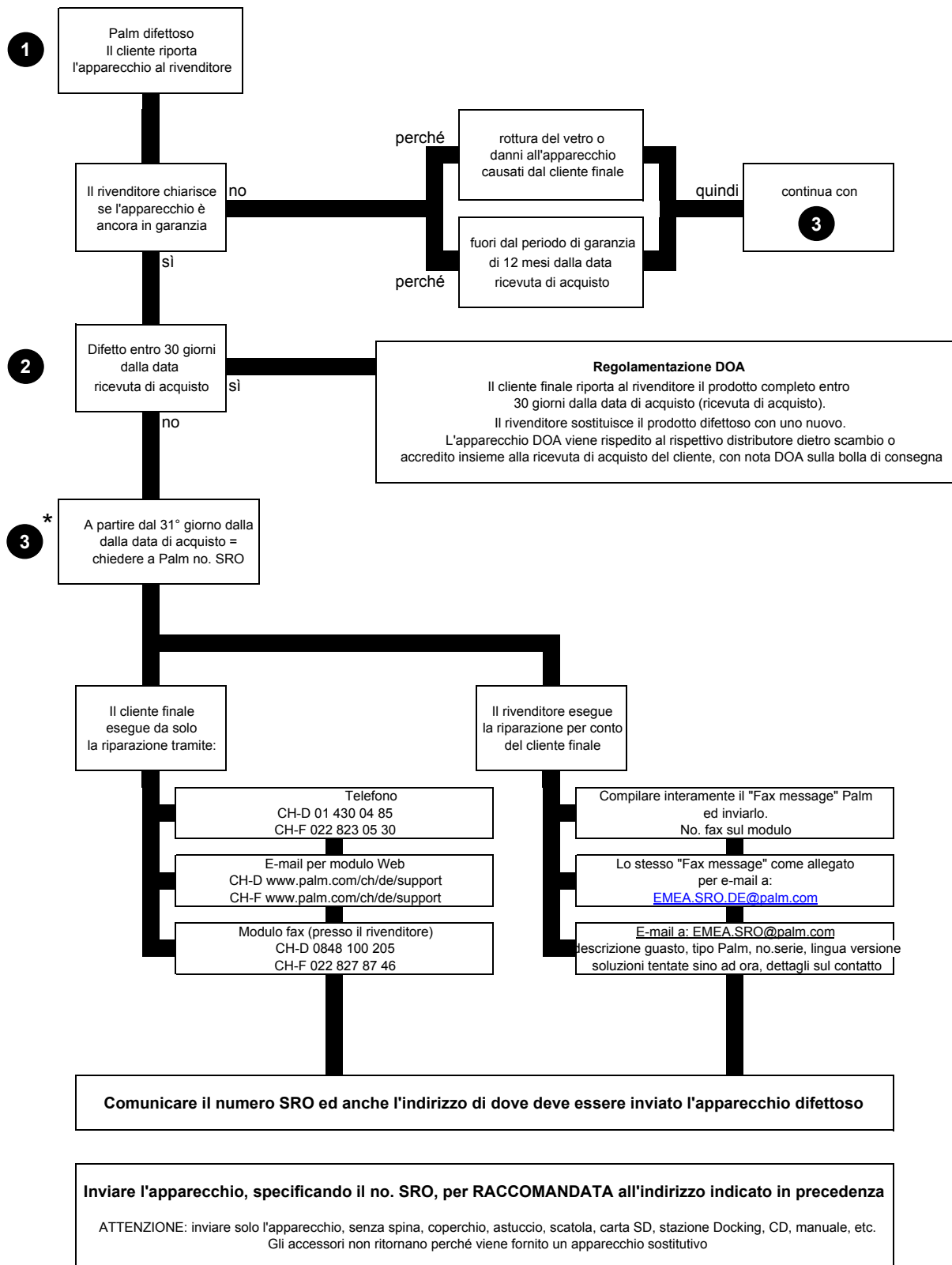




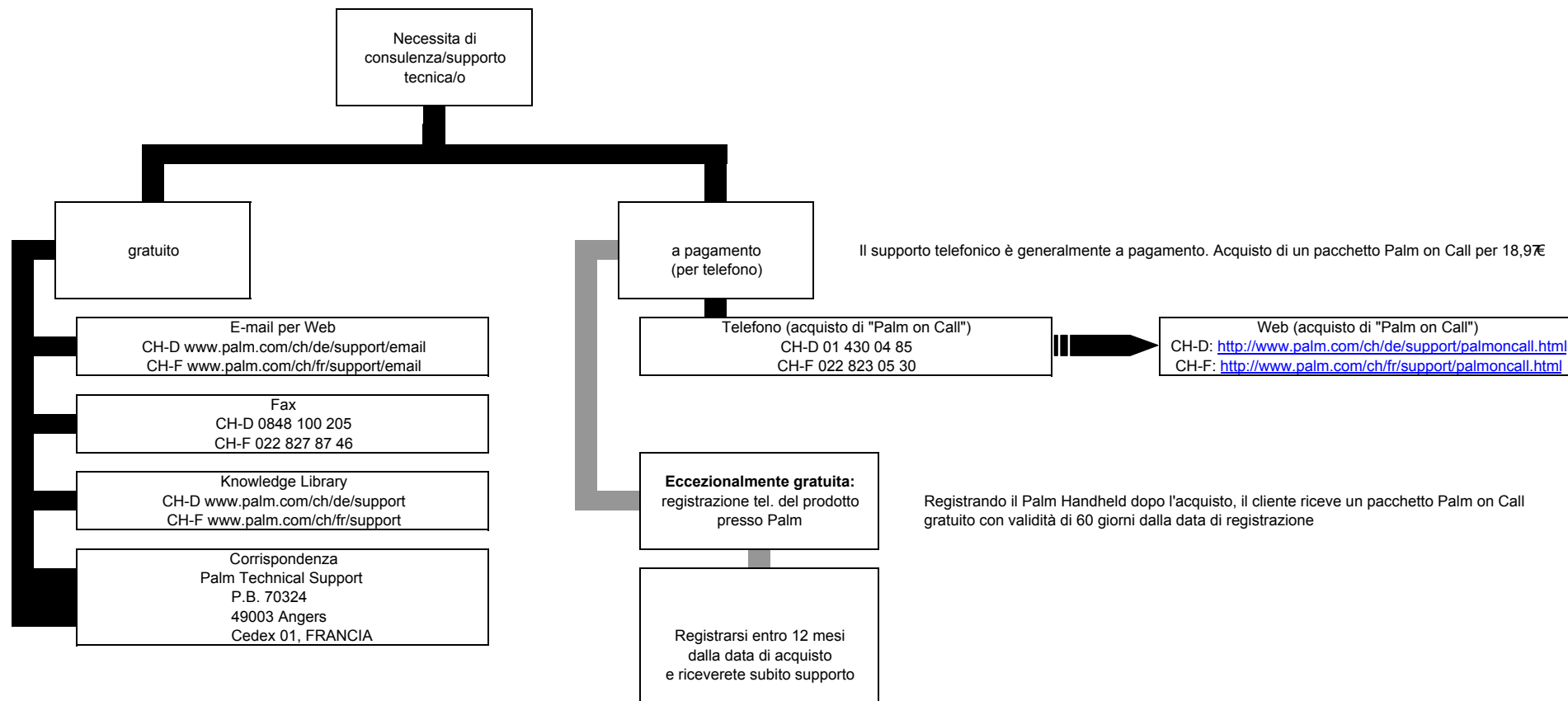
Assistenza e riparazione Palm



*Avvertenza: le riparazioni effettuate fuori garanzia devono essere pagate. Pagamento anticipato con carta di credito, pagamento bancario o assegno.



Supporto tecnico Palm



Se a seguito della telefonata risulta esservi un difetto:

Se l'apparecchio è difettoso e in garanzia, al cliente verrà allora accreditato il pacchetto Palm on Call per un anno e nello stesso tempo verrà assegnato un numero SRO.



Assistenza tecnica Palm Modulo di richiesta SRO

Compilare tutti i campi del presente modulo ed inviarlo via e-mail al centro assistenza tecnica di zona all'indirizzo EMEA.SRO.EE@palm.com oppure via fax al numero +41 22 827 87 46. **Per garantire la corretta elaborazione è necessario compilare tutti i campi.**

NOTA: Per richiedere SRO per più di una unità è necessario indicare il numero di serie di ciascun palmare nel modulo di richiesta SRO multipli, quindi inviare entrambi i moduli al centro assistenza tecnica.

Ci sarà utile per evadere al meglio la richiesta di riparazione.

Una volta pervenutoci il modulo compilato, emetteremo un numero di SRO. Comunicheremo inoltre lo stato della garanzia e l'indirizzo al quale inviare le unità difettose.

Dati per la consegna

Società _____
Indirizzo completo _____
(indicare numero civico, _____
via e CAP) _____
Persona da contattare _____
Indirizzo e-mail _____
Fax (compreso di prefisso) _____
Tel. (compreso di prefisso) _____

Dati per la fatturazione (se diversi)

Indirizzo completo _____
(indicare numero civico, _____
via e CAP) _____
Persona da contattare _____
Indirizzo e-mail _____
Fax (compreso di prefisso) _____
Tel. (compreso di prefisso) _____

Dati SRO

Numero di serie del palmare Palm _____
Modello (es. Palm V) _____
Lingua _____
Data di acquisto _____
Descrizione del problema (dettagli _____
precisi) _____
Misure prese per risolvere il _____
problema (es. hard reset) _____
Numero SRO (verrà indicato da Palm) _____
Stato della garanzia (verrà indicato da Palm) _____



Assistenza tecnica Palm Modulo di richiesta SRO multipli

Compilare tutti i campi del presente modulo per richiedere SRO per più palmari Palm ed inviarlo unitamente al modulo di richiesta SRO al nostro centro assistenza tecnica.

Emetteremo un SRO per ciascun palmare da riparare.

Dati SRO

Numero di serie del palmare Palm _____

Modello (es. Palm V) _____

Lingua _____

Data di acquisto
Descrizione del problema (dettagli precisi) _____

Misure prese per risolvere il problema (es. hard reset) _____

Numero SRO (verrà indicato da Palm) _____

Stato della garanzia (verrà indicato da Palm) _____

Numero di serie del palmare Palm _____

Modello (es. Palm V) _____

Lingua _____

Data di acquisto
Descrizione del problema (dettagli precisi) _____

Misure prese per risolvere il problema (es. hard reset) _____

Numero SRO (verrà indicato da Palm) _____

Stato della garanzia (verrà indicato da Palm) _____

Numero di serie del palmare Palm _____

Modello (es. Palm V) _____

Lingua _____

Data di acquisto
Descrizione del problema (dettagli precisi) _____

Misure prese per risolvere il problema (es. hard reset) _____

Numero SRO (verrà indicato da Palm) _____

Stato della garanzia (verrà indicato da Palm) _____



PALM SERVICE HOTLINE



la procedura è la seguente:

Il cliente dev'essere innanzitutto informato circa le 4 opzioni disponibili:

- A** - Uso del n. di registrazione a Palm On Call (con diritto al supporto tecnico)= il cliente ha già acquistato il pacchetto Palm on Call
- B** - Acquisto del pacchetto Palm On Call (con conseguente diritto al supporto tecnico)
- C** - Registrazione del prodotto Palm (con conseguente diritto al supporto tecnico)
- D** - Richiesta di una riparazione in garanzia del prodotto Palm

Il cliente viene poi invitato, qualora egli già ne sia in possesso, a inserire il proprio codice di accesso a Palm on Call. **(Tempo finora impiegato: 30 secondi)**

(Opzione A)

Ora c'è una pausa di 8 secondi, durante la quale il cliente può inserire il proprio codice di registrazione. Diversamente, il cliente dovrà attendere per 8 secondi, dopodiché gli verrà comunicato quanto segue:

(Opzione B)

Per acquistare il pacchetto Palm on Call e usufruire subito del supporto tecnico, il cliente deve premere "1" non appena venga invitato a farlo. **(Tempo finora impiegato: 60 secondi)**

oppure

(Opzione C)

Per registrare il nuovo prodotto e usufruire subito del supporto tecnico GRATUITO, il cliente deve premere "2" non appena venga invitato a farlo.

oppure

(Opzione D)

Per richiedere la riparazione in garanzia del prodotto Palm, il cliente deve premere "3" non appena venga invitato a farlo. **(Tempo finora impiegato: 80 secondi)**

Il cliente viene poi invitato a rimanere in linea qualora egli desideri ricevere ulteriori informazioni sul servizio di supporto tecnico. Verranno poi elencate le altre opzioni a disposizione del cliente per accedere al supporto tecnico GRATUITO.

(Durata massima della registrazione su nastro: 2 minuti e 30 secondi)