

## Procedura per richiesta numero di rientro per invio materiale in riparazione

Per poter inviare materiale guasto in riparazione è necessario richiedere un numero di Rientro al reparto Service.

**Tutti i prodotti ricevuti che non riporteranno il Numero di Reso (RA) verranno rifiutati.**

Di seguito la procedura dettagliata per l'invio di materiale in riparazione:

- 1 Collegarsi al sito [www.vicon-support.co.uk](http://www.vicon-support.co.uk) e selezionare la voce "RETURNS" come mostrato in figura



- 2 Si aprirà la schermata contenente il modulo di richiesta rientro per riparazione come in figura



- 2 cliccare sull'icona indicata e provvedere al salvataggio del modulo sul vostro computer



**UK Download Centre**

DOWNLOAD HOME DOCUMENTATION SOFTWARE RETURNS TECHNICAL AREA CONTACT US

## RETURNS PROCEDURE

Download del file

Aprire o salvare il file?

Nome: Return\_Request\_Form.doc  
 Tipo: Microsoft Office Word 97 - 2003 Document, 66,0...  
 Da: www.vicon-support.co.uk

Apri Salva Annulla


Avvisa sempre prima di aprire questo tipo di file

I file scaricati da Internet possono essere utili, ma alcuni file possono danneggiare il computer. Se l'origine non è considerata attendibile, non aprire o salvare il file. [Quali rischi si corrono](#)

www.vicon-cctv.com

...read the following:  
 ...placement under warranty,  
 ...company's consent and the  
 ...ond 30 days after invoice  
 ...paid, insured, and properly  
 ...pendence and **must** be visible  
 ...returned.  
 ...standard catalogue items.  
 ...nal charge of 25% of the net  
 ...invoice value or £25, whichever is greater, on all those Goods properly supplied which have  
 ...been returned to the Company, to cover the cost of checking, refurbishing as required and  
 ...restocking or re-delivering the returned Goods.

**If a Vicon product is not working correctly please check the operating manual and/or contact customer support for assistance +44 (0)1489 566330.**


A returns request form can be downloaded from here  and should be returned on completion to:  
[returns-authorization@vicon.co.uk](mailto:returns-authorization@vicon.co.uk)

Vicon...Experience the Power of ViconNet.

A questo punto aprire il modulo di richiesta e compilarlo in ogni sua parte come spiegato di seguito.

### Return/Repair Request

(Please return this form promptly to allow us to process your request as soon as possible)



**VICON**  
 Vicon Industries Ltd  
 Brunel Way  
 Fareham, Hants, PO15 5TX  
 Tel: 01489 566300  
 Fax: 01489 566322  
 Email: [returns-authorization@vicon.co.uk](mailto:returns-authorization@vicon.co.uk)

Please complete all fields as appropriate

---

Company name:	<input type="text"/>		
Vicon account number (if known)	<input type="text"/>		
Contact name	<input type="text"/>	Surname:	<input type="text"/>
Contact's job title	<input type="text"/>		Forename: <input type="text"/>
Invoice Address	<input type="text"/>	Delivery Address (if different)	<input type="text"/>
Postal code	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Contact phone number	<input type="text"/>		
Contact email address	<input type="text"/>		
Your reference number	<input type="text"/>		

- 1 **Company name:** Nome della vostra società.
- 2 **Vicon Account number:** E' il numero di cliente che Vicon ha assegnato alla vostra società. Lo potete rintracciare su una qualsiasi fattura ricevuta da Vicon sotto la dicitura "CUSTOMER N°" ed è

un identificativo composto da una lettera e quattro numeri (es. **A1234**). In caso di dubbi potete telefonare ai ns. uffici per ottenerlo.

- 3**    **Contact name:**                    Cognome e nome della persona di riferimento.
- 4**    **Contact's job title:**                la vostra posizione aziendale (non necessario).
- 5**    **Invoice Address:**                  Vostro Indirizzo per la fatturazione della riparazione (sa a pagamento).
- 6**    **Delivery Address (if different):** Indirizzo per la spedizione del prodotto riparato( se differente dall'indirizzo di fatturazione).
- 7**    **Postal code:**                        Codice postale della vostra città.
- 8**    **Contact phone number:**            Numero di telefono della persona di riferimento.
- 9**    **Contact email address:**            Indirizzo email della persona di riferimento (importante).
- 10**   **Your reference number:**           il vostro numero di riferimento interno (es numero ddt, o qualsiasi altro vostro riferimento che identifica la riparazione richiesta).

Una volta compilata la parte identificativa della vostra azienda rimane da compilare la parte relativa al prodotto per il quale si stà richiedendo il numero di rientro per riparazione RA:

Item to be returned/repared (only one item per form)	
Product description	Box Camera
Model number	
Product code (if known)	
Serial number	
Date of purchase (if known) (dd/MM/yyyy)	
Original Vicon Sales Order Number (if known)	
Repair or return only?	Chargeable repair
Site Reference	
Reason for return/repair <small>(Please include a detailed description of any fault. Forms describing items simply as "faulty" or "not working" will not be accepted)</small>	

- 1**    **Product description:**            Dal menù a tendina che si apre scegliere a quale categoria appartiene il prodotto (es. Telecamere, matrici, tastiere, domi ecc. Ecc. In **Appendice A** trovate la legenda.
- 2**    **Model number:**                    Inserire il modello del prodotto (es. **V1411J-DVC** – per tastiera, oppure **SVFT-W23** – per un tipo di domo, oppure **IX4000H** – per telecamera ecc. ecc).
- 3**    **Product code:**                    Codice del prodotto (solo se conosciuto). A titolo informativo sul listino prezzi Vicon a fianco del Modello viene sempre riportato anche il codice prodotto.
- 4**    **Serial number:**                    Il numero seriale del prodotto (S/N).
- 5**    **Date of purchase:**                Data di acquisto. Questo campo è importante se si stà chiedendo una riparazione in **garanzia**. La trovate sulla fattura Vicon.
- 6**    **Original Vicon Sales Number:**    Il numero d'ordine Vicon. Anche questo numero lo trovate sulla fattura emessa da Vicon sotto la dicitura "SALES ORDER N°". Ovviamente per riparazioni in **garanzia**

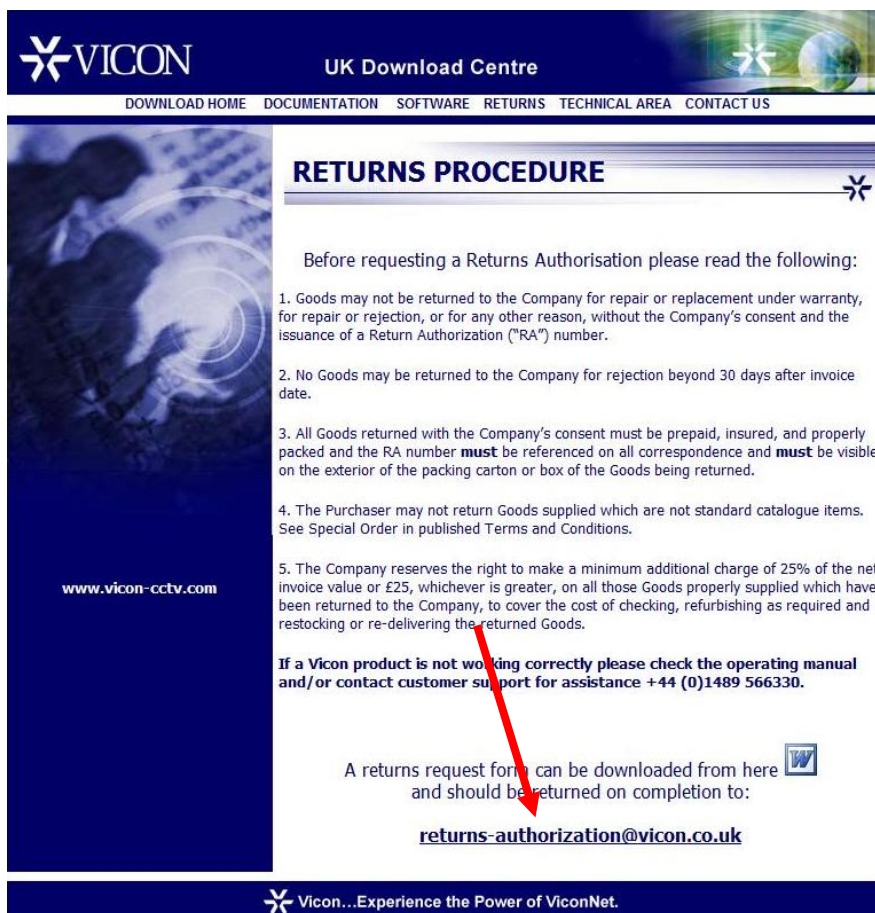
questo dato è importante inserirlo in quanto comprova che il prodotto sia ancora coperto da garanzia.

- 7 **Repair or return only:** Dal menù a tendina che si apre, selezionare se si tratta di una riparazione a pagamento (CHARGEABLE REPAIR), se si tratta di una riparazione in garanzia (WARRANTY REPAIR) oppure un semplice reso perchè non conforme (RETURN ONLY).
- 8 **Site reference:** Potete indicare il luogo da cui proviene il pezzo da riparare (facoltativo).
- 9 **Reason for return/repair:** In questo campo dovete mettere una descrizione completa del guasto riscontrato. La descrizione dovrà essere in lingua **INGLESE**; se dovessero esserci problemi contattare il ns. Ufficio per avere la traduzione immediata o inviare una mail a [info@vicon.it](mailto:info@vicon.it) con il testo italiano e riceverete indietro una mail con il testo tradotto in inglese in modo da poterlo semplicemente copiare.

**NOTA:** per tutte le riparazioni di prodotti che non manifestino guasti, o per cui non è pervenuta la descrizione del guasto, Vicon si riserva di addebitare i costi per la ricerca del guasto.

**E' necessario compilare un documento per ogni prodotto da inviare.**

A questo punto potete inviare il documento compilato all'indirizzo che trovate sempre sul sito come da figura.



**VICON** UK Download Centre


DOWNLOAD HOME DOCUMENTATION SOFTWARE RETURNS TECHNICAL AREA CONTACT US

## RETURNS PROCEDURE

Before requesting a Returns Authorisation please read the following:

1. Goods may not be returned to the Company for repair or replacement under warranty, for repair or rejection, or for any other reason, without the Company's consent and the issuance of a Return Authorization ("RA") number.
2. No Goods may be returned to the Company for rejection beyond 30 days after invoice date.
3. All Goods returned with the Company's consent must be prepaid, insured, and properly packed and the RA number **must** be referenced on all correspondence and **must** be visible on the exterior of the packing carton or box of the Goods being returned.
4. The Purchaser may not return Goods supplied which are not standard catalogue items. See Special Order in published Terms and Conditions.
5. The Company reserves the right to make a minimum additional charge of 25% of the net invoice value or £25, whichever is greater, on all those Goods properly supplied which have been returned to the Company, to cover the cost of checking, refurbishing as required and restocking or re-delivering the returned Goods.

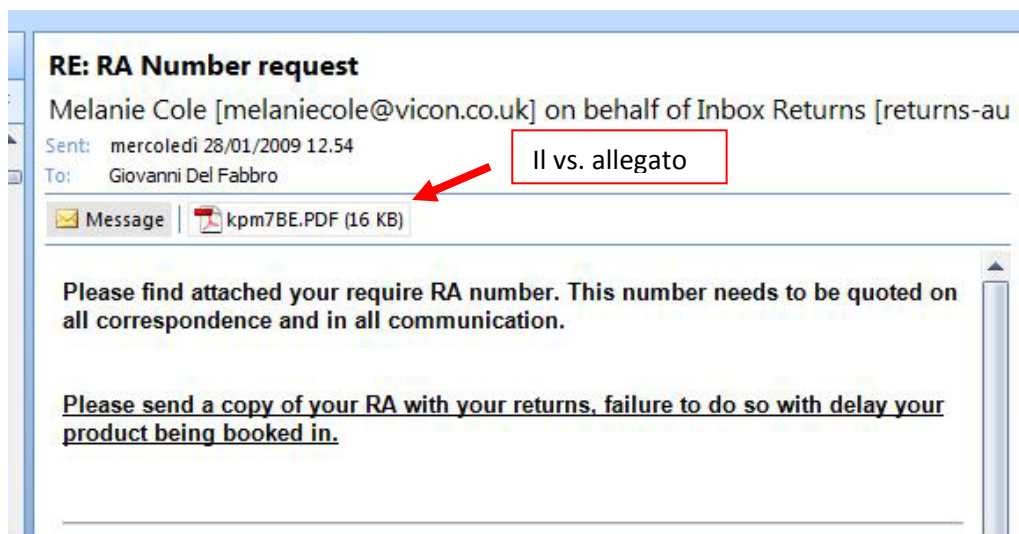
**If a Vicon product is not working correctly please check the operating manual and/or contact customer support for assistance +44 (0)1489 566330.**

A returns request form can be downloaded from here  and should be returned on completion to:

**[returns-authorization@vicon.co.uk](mailto:returns-authorization@vicon.co.uk)**

**Vicon...Experience the Power of ViconNet.**

Appena la vostra richiesta verrà processata riceverete una mail all'indirizzo che avrete specificato nel modulo (**Contact email address**), come quella rappresentata di seguito.



Nella mail trovate un allegato contenente il numero di rientro e la seguente frase che riporto in Italiano:

**“In Allegato trovate il numero RA da voi richiesto. Questo numero deve essere riportato in ogni vostra corrispondenza o comunicazione.”** (se chiedete informazioni sullo stato della riparazione dovrete fare riferimento al numero di RA).

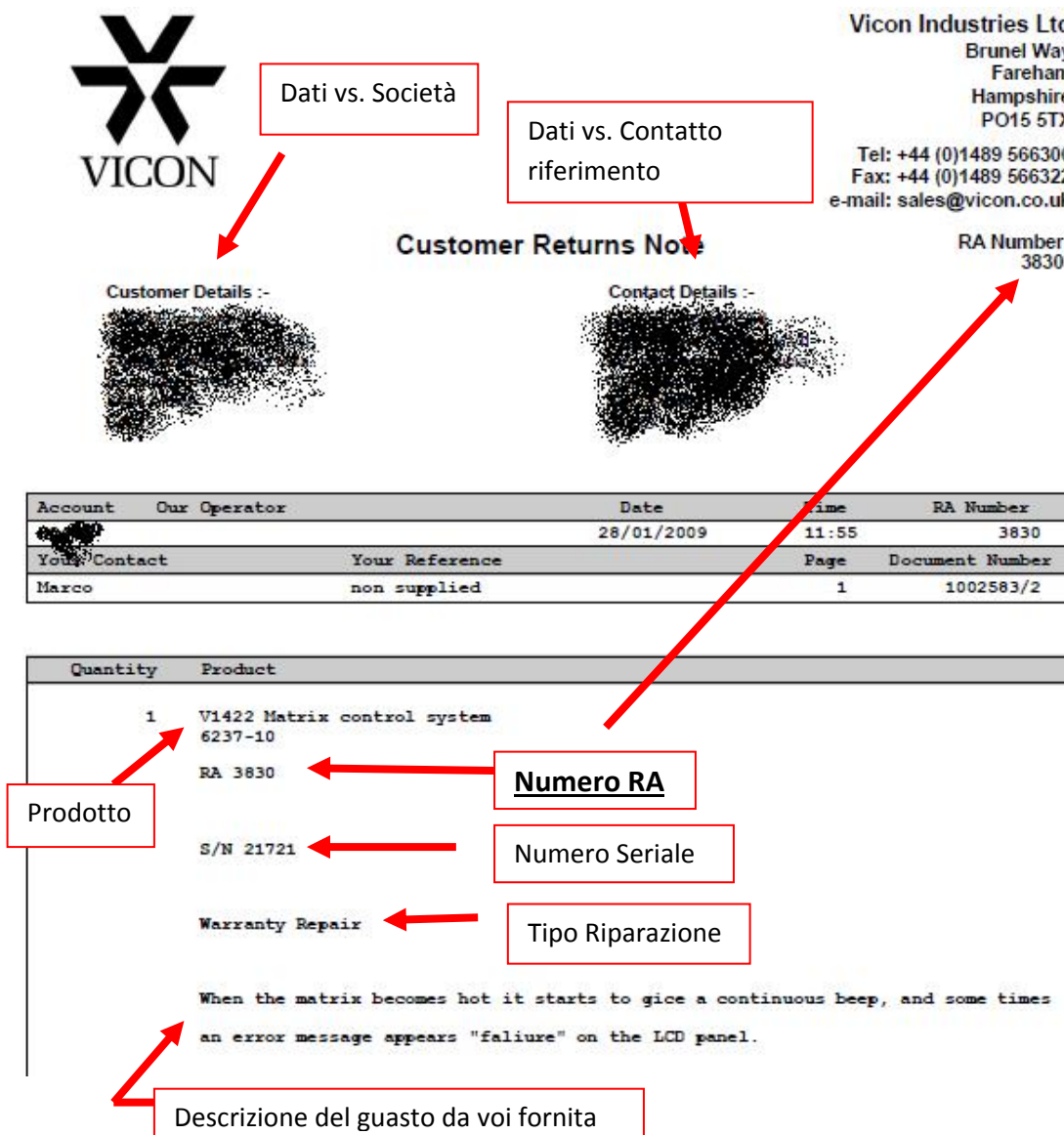
**“Si prega di inviare una copia della vostra RA allegata al prodotto da inviare. La mancanza di questo rallenterà le procedure di accettazione del materiale in ingresso al nostro Service”**

E infatti importante allegare al prodotto da inviare la scheda ricevuta in allegato, in modo tale che i tecnici Vicon all'aprire del pacco trovino allegata la scheda che identifica completamente prodotto rientrato.

A titolo esemplificativo uno dei modi corretti è quello di attaccare la scheda all'esterno del prodotto imballato **PRIMA** di inserirlo nel pacco da inviare; come in figura.



Vediamo ora come si presenta il documento allegato alla email che avete ricevuto:



**Vicon Industries Ltd**  
 Brunel Way  
 Fareham  
 Hampshire  
 PO15 5TX  
 Tel: +44 (0)1489 566300  
 Fax: +44 (0)1489 566322  
 e-mail: sales@vicon.co.uk

**Customer Returns Note**

RA Number 3830

**Customer Details :-**

**Contact Details :-**

Account	Our Operator	Date	Time	RA Number
		28/01/2009	11:55	3830
Your Contact	Your Reference	Page	Document Number	
Marco	non supplied	1	1002583/2	

Quantity	Product
1	V1422 Matrix control system 6237-10
	RA 3830
	S/N 21721
	Warranty Repair
	When the matrix becomes hot it starts to gice a continuous beep, and some times an error message appears "faliure" on the LCD panel.

**Labels:**

- Dati vs. Società
- Dati vs. Contatto riferimento
- Numero RA
- Numero Seriale
- Tipo Riparazione
- Descrizione del guasto da voi fornita
- Prodotto

Ora, come ultimo passo dovrete annotare il numero di RA (nell'esempio RA 3830) ed imballare il prodotto per la spedizione. All'esterno del pacco oltre all'indirizzo del destinatario e del mittente dovrete applicare in modo visibile il numero di riferimento RA come in figura.





Si raccomanda di prestare particolare attenzione nell'eseguire un imballaggio efficace per il prodotto da spedire. Eventuali prodotti pervenuti meccanicamente danneggiati a causa della spedizione verranno valutati se riparabili o meno da Vicon con conseguenti costi aggiuntivi.

L'indirizzo di spedizione del materiale oggetto di riparazione è:

**Vicon Industries Ltd**  
**Brunel Way, Fareham**  
**Hampshire PO15 5TX**  
**United Kingdom**

I nostri uffici sono a disposizione per qualsiasi chiarimento in merito.

**Giovanni Del Fabbro**  
 Technical Manager

**Vicon Industries Limited**  
 Via Sardegna, 25 - 20060 Vignate - MI  
 Tel: +39 02 9593.8250-Fax: +39 02 9593.8251  
 Cell: +39 335 6826644  
 Email: [delfabbro@vicon.it](mailto:delfabbro@vicon.it)  
 Web Site: [www.vicon-cctv.com](http://www.vicon-cctv.com) - [www.vicon.it](http://www.vicon.it)



## APPENDICE A

Item to be returned/repared (only one item per form)

Product description	Box Camera
Model number	Box Camera
Product code (if known)	Digital Video Recorder
Serial number	Dome Camera
Date of purchase (if known) (dd/mm/yyyy)	Housing
Original Vicon Sales Order Number	Keypad
Repair or return only?	Kollector
Site Reference	Matrix
Reason for return/repair (Please include a detailed description of the fault, describing items simply as "faulty" or "not accepted")	Monitor
	Mount
	Other
	RAID

Box Camera	Telecamere
Digital Video recorder	Videoregistratori Digitali
Dome Camera	Telecamere Domo
Housing	Custodie
Keypad	Tastiere
Kollector	Kollector
Matrix	Matrici
Monitor	Monitor
Mount	Staffaggi
Other	Altro
RAID	Sistemi RAID