

## NUOVE PROCEDURE ASSISTENZA TECNICA COYOTE

Vi elenchiamo a seguito le nuove procedure per la Assistenza Tecnica dei prodotti COYOTE in quanto Alpine Italia SpA non è più autorizzata a sostituire e a ritirare alcun prodotto COYOTE guasto o difettoso.

### Chi deve attenersi alla procedura

Utenti Finali • Installatori Automotive • Addetti dei punti vendita GDO

### Come operare

In caso di guasto o difettosità del dispositivo si deve chiamare direttamente il Customer Service COYOTE al numero

**199 240 604**

Il Customer Service COYOTE effettua al telefono una prima diagnosi filtrando i guasti e fornendo supporto tecnico/informativo. Nel caso si tratti di un effettivo guasto, il Customer Service COYOTE comunica via email il numero di autorizzazione al reso **RMA** e il modulo **SAV** da compilare con i dati richiesti.

Una volta ricevuta l'email dal Customer Service si devono compiere le seguenti operazioni:

- Compilare il modulo **SAV** inviato dal Customer Service riportando il numero di autorizzazione **RMA**
- Allegare la ricevuta, lo scontrino o la fattura di vendita.
- Inviare tutta la documentazione all' indirizzo email: [info@mycoyote.net](mailto:info@mycoyote.net).

A questo punto, il Customer Service invierà al Cliente Finale o al Punto Vendita le istruzioni per preparare l'imballo comprensivo di scatola originale e relativi cablaggi, inviando il Corriere all'indirizzo concordato.

Una volta effettuata la riparazione, il Customer Service COYOTE rispedirà al Destinatario il dispositivo.

Si raccomanda di rispondere velocemente alle mail del Customer Service COYOTE fornendo i dati richiesti. Una tempestiva risposta velocizza l'arrivo del Corriere per il ritiro del dispositivo.

Il Punto Vendita non deve effettuare più alcuna sostituzione prelevando il prodotto dal proprio magazzino. Si deve consegnare ciò che viene restituito dal Customer Service.

Per ogni possibile dubbio o chiarimento, vi preghiamo di contattare direttamente il Customer Service COYOTE al numero **199 240 604**.

Vi raccomandiamo di attenervi scrupolosamente a quanto riportato in modo da velocizzare e rendere fluido il Servizio di Assistenza.