

# PROTOCOLLO ASSISTENZA



In caso di richiesta assistenza da parte Vostra (rivenditore) l'azienda **ALPINA** chiede di seguire il seguente protocollo:

- **Inviare email a [lorenza@alpinabike.com](mailto:lorenza@alpinabike.com)**
  1. Foto completa della bicicletta
  2. Foto del componente, possibilmente con il codice seriale
  3. Eventuale video che mostra il problema
  4. Copia del documento di vendita
  
- **Ricevuta la completa documentazione segue:**
  1. Contatto con nostro centro assistenza interno al fine di risolvere il problema telefonicamente.
  
- **In caso di non risoluzione del problema, ALPINA spedisce il componente in sostituzione, con emissione di fattura:**
  1. Se il componente è in garanzia al rivenditore verrà inviata N/C a storno della fattura.
  2. Il rivenditore renderà a sue spese il componente sostituito. La N/C sarà emessa al momento del rientro del componente difettoso, dopo che Alpina avrà verificato l'effettivo difetto.
  3. Se il componente NON è in garanzia il rivenditore dovrà provvedere al saldo della fattura.
  4. Se dovesse essere necessaria assistenza da parte dei ns tecnici, il ciclo dovrà essere spedito ad Alpina, per le spese di spedizione vedi punto successivo.
    - Se la bici è in garanzia, i pezzi sostituiti e la manodopera saranno a carico dell'Alpina
    - Se la bici NON è in garanzia, i pezzi sostituiti, la manodopera e le spese di spedizione saranno a carico del rivenditore.
  
- **SPESE DI SPEDIZIONE IN CASO DI ASSISTENZA IN GARANZIA PRESSO ALPINA:**
  1. Le spese di spedizione dal rivenditore ad Alpina sono a carico del rivenditore
  2. Le spese di spedizione per reso riparato sono a carico di Alpina