

WiseConn

Technical Service Protocol

[ENG - ESP - ITA]

Version	05
Date	April 25th, 2025.

Preface

Authors Ariel Sandoval Toro Ronny Bascuñan

Reviewers Ronny Bascuñan Eliseo Rojas Gaete Samuel Arancibia
 Zachary Roblyer Carlos Álvarez Bourgeois Ariel Sandoval Toro
 Edgar Mejia

Readers WiseConn dealers, distributors, and final customers.

Document History

Revision	Date	Type Revision	Type of Change	Made by
CHILE	Aug 28th, 2023	Base Document		Alfredo Norero Eliseo Rojas
USA	Sept 28th, 2023	Base Document		Zachary Roblyer Monique Benavente Ronny Bascuñan
AU-NZ	Dec 11th, 2023	Base Document		Hayden Scheele Eliseo Rojas
LATAM	Mar 27th, 2024	Base Document		Eliseo Rojas Samuel Arancibia
05	April 25th, 2025	New Edition	Corporate Service Protocol	Ariel Sandoval Toro Ronny Bascuñan

Contents

[English Version] WiseConn RMA Procedures for Dealers	4
[Versión Español] Procedimiento RMA WiseConn para distribuidores	24
[Versione italiana] Procedura RMA WiseConn per i rivenditori	44
Annex / Anexo / Allegato	64
A. Exclusive for LatAm Market / Exclusivo para mercado LatAm / Esclusivo per il Mercato LatAm	64
B. Special regulations / Regulaciones especiales / Regolamenti speciali	66
C. Branch information / Información de sucursal / Informazioni sulla filiale	67
D. Response time / Plazos de atención / Tempi di risposta	68
E. Series examples / Ejemplos de series / Esempi di serie	70
F. Spare parts kit Kit de repuestos Kit di ricambi	84

[English Version]

WiseConn RMA Procedures for Dealers

Contents

[English Version] WiseConn RMA Procedures for Dealers	4
Contents	5
Executive Summary	6
Glossary	6
Spare Parts Kit Distributor – Integrator Companies	7
Procedure for Sending Equipment to Technical Service	7
Required Information	7
RMA Form	8
RMA Number	10
RMA Types	12
Standard RMA	12
Urgent RMA	12
WiseConn Technical Service Response Times	15
Reasons for Technical Service Communication	15
Estimated Repair Time	16
Resolution Time	16
Technical Service Stages	17
Equipment Reception and Validation	17
Equipment Processing	18
Repair and Shipment	18
RMA Tracking	19
Warranty Policy	21
Frequently Asked Questions (FAQ)	22

Executive Summary

This document details the **Return Merchandise Authorization (RMA)** procedure for WiseConn's Technical Service department across all its branches, focusing on the specific operations of the process. The RMA system ensures a fast and effective resolution for customers experiencing issues with WiseConn products. This document is intended for customers and distributors, providing key information such as how to request an RMA, estimated response and resolution times, and warranty policies.

Glossary

- **TS. Technical Service.** After-sales service under the Logistics Department, responsible for reviewing and repairing WiseConn products.
- **RMA. Return Merchandise Authorization.** An alphanumeric registration used to track each case, linking all received devices to a unique reference number.
- **TS Certificate.** Document where the customer can review the results of the technical inspection performed on their device.
- **Quotation.** Commercial document that outlines the estimated costs and lead times for product reviews, repairs, and required materials or spare parts.
- **PO. Purchase Order.** Formal document confirming the client's acceptance of a quotation. Each PO is tied to a specific quotation.
- **Support Ticket.** Entry created via the [Ticketing System](#), where customers interact with the Technical Service team, submit files, and share information about the reported issue.
- **Type of Products.** Classification of WiseConn product lines or their function within the device network.
- **Technical Support.** Team dedicated to remote assistance for customers and distributors, providing help with technical inquiries and issues.
- **SKU. Stock Keeping Unit.** Unique identifier for each item or device available for sale.

Spare Parts Kit | Distributor – Integrator Companies

To ensure proper customer service, WiseConn distributors must be the first point of contact when issues are reported in the field. It is recommended that each authorized WiseConn distributor maintain a Spare Parts Kit, which includes critical components and parts necessary for equipment maintenance. ([See Annex](#))

Procedure for Sending Equipment to Technical Service

To request Technical Service from WiseConn, the required information must be submitted via the RMA form available at rma.wiseconn.com.

There are two types of RMA requests: [Standard](#) and [Urgent](#). Indicating the required type of service ensures the request is processed accurately and in accordance with the specified needs.

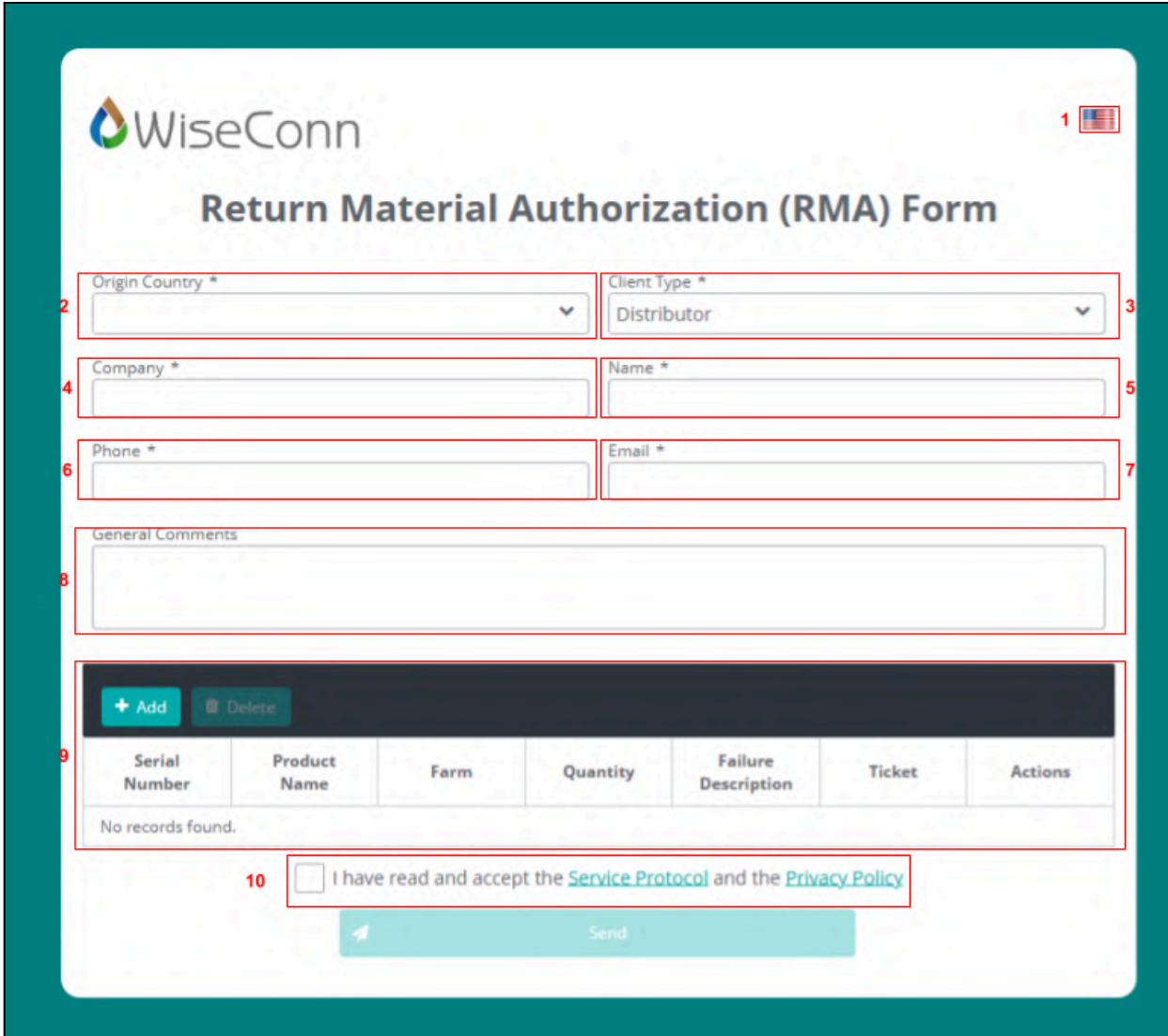
Required Information

Before accessing the RMA form, it is recommended to gather the following **minimum** information in advance:

1. Contact Information
 - Name
 - Phone number
 - Email address
2. Reference to the distributor/client represented
3. Reference to the corresponding DropControl account/farm
4. If the RMA is a node
 - Include the Gateway or node name
 - Device ID or MAC
5. If it is a sensor
 - Sensor name | SKU
 - The node to which the sensor is associated
 - Identifier
6. Quantity
7. Description of the failure

RMA Form

Below is the RMA Technical Service Form, along with detailed instructions for each required field. Providing complete and accurate information will help ensure a smooth and efficient RMA process.



The screenshot shows the RMA Form interface. At the top left is the WiseConn logo. At the top right is a language selector icon labeled '1'. The main title is 'Return Material Authorization (RMA) Form'. Below the title are several input fields: 'Origin Country *' (dropdown) labeled '2', 'Client Type *' (dropdown with 'Distributor' selected) labeled '3', 'Company *' (text) labeled '4', 'Name *' (text) labeled '5', 'Phone *' (text) labeled '6', and 'Email *' (text) labeled '7'. Below these is a 'General Comments' text area labeled '8'. Underneath is a table with columns: Serial Number, Product Name, Farm, Quantity, Failure Description, Ticket, and Actions. The table is currently empty, showing 'No records found.' and has '+ Add' and '- Delete' buttons above it, labeled '9'. At the bottom, there is a checkbox labeled '10' with the text 'I have read and accept the [Service Protocol](#) and the [Privacy Policy](#)'. A 'Send' button is at the very bottom.

Figure 1. RMA Form

1. **Language Selector:** Dropdown to change the form's language (English, Spanish, Italian, French).
2. **Origin Country:** Country where the equipment is located.
3. **Client Type:** Type of client (Distributor, Direct Client, WiseConn).

4. **Company:** Name of the customer or distributor.
5. **Name:** Name of the contact person for the return.
6. **Phone:** Contact phone number for the customer.
7. **Email:** Contact email address.
8. **General Comments (optional):** Include any additional information relevant to the Technical Service assessment. This may include the uninstallation date, operating conditions, observed symptoms, or other background details that support accurate diagnosis.
9. **Equipment Information:** This section is essential to the Technical Service process. Use the buttons in the top bar to add or remove products as needed. For each device requiring attention, provide all relevant details, including the product name, Device ID, quantity, field or farm location, and a clear description of the issue that justified its removal from the field. Specify the reasons for removal with as much detail as possible to support an accurate diagnosis.



The screenshot shows a mobile application form titled "DETAILS OF NEW PRODUCT" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields:

- Serial Number *** (required): Input field containing "55889966".
- Product Name *** (required): Input field containing "RF-X1-900HP".
- Farm *** (required): Input field containing "Great Farm".
- Failure Description *** (required): Text area containing "No sync".
- Quantity *** (required): Input field containing "1".
- Ticket** (optional): Empty input field.

At the bottom of the form are two buttons: a teal "Add" button with a checkmark icon and a teal "Cancel" button with an X icon.

Figure 2. Equipment Information

The main device identifier is the **Device ID** (Serial Number), that must be informed always when available. Otherwise, the PCB ID can be specified. The possible Device ID formats are detailed in the [annex](#), including codes with the DRP prefix (e.g. **DRP050420001353**) and lot numbers (e.g. **1231005**).

10. Protocol and Privacy Policy Acceptance: Submission of the RMA Form requires this box to be checked, indicating your acceptance of the Technical Service Protocol and Privacy Policy.

RMA Number

A RMA number must be created for all returns. This number will be generated automatically upon completing the RMA form.

Once you obtain the RMA number, you must take the necessary steps to ship the equipment to the [appropriate branch](#), ensuring that all items are properly packaged to prevent damage during transport.

To facilitate the return process, a document will be made available consisting of the “**return form**” with the relevant RMA information provided, along with a “**label**” containing the RMA shipping details.

This document can be downloaded immediately from the RMA successful creation screen or later from the RMA tracking view. The **return form** must be included inside of the corresponding package along with the equipment being returned, while the **label** helps facilitate shipping with pre-filled sender and recipient information.

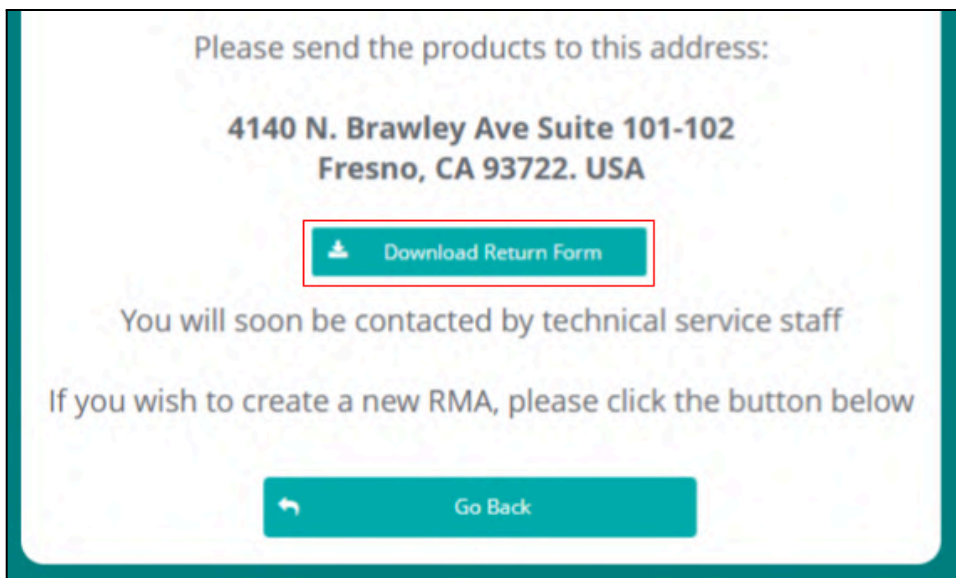


Figure 3. Button to download the return form from the RMA successful creation window.

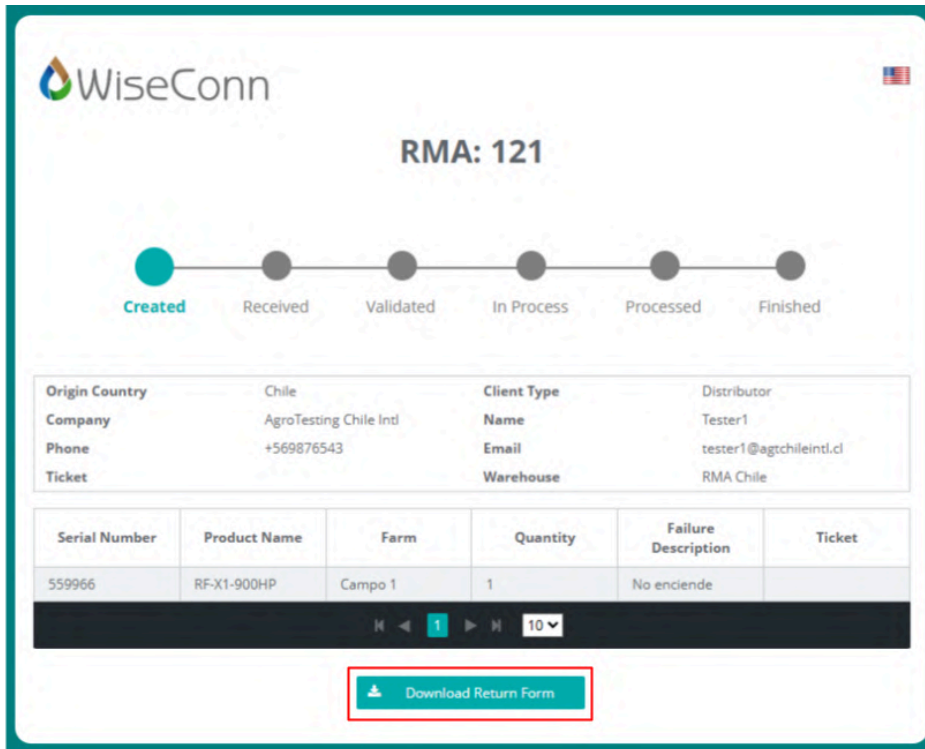


Figure 4. Button to download the return form from the RMA tracking view.

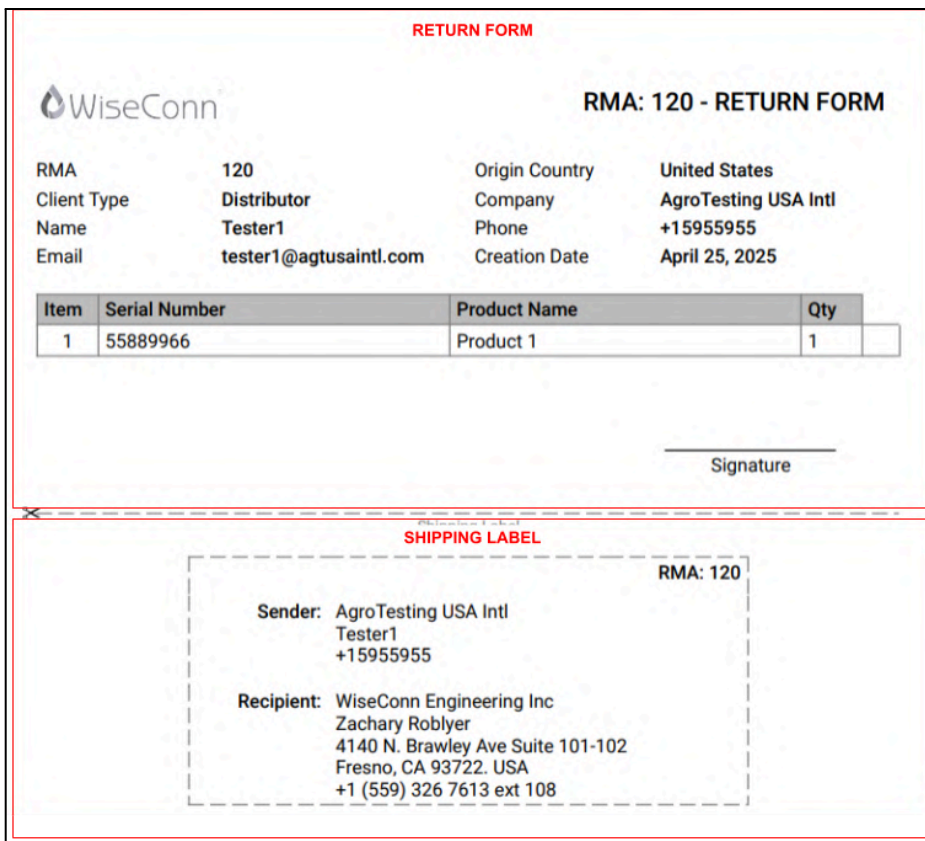


Figure 5. Document containing the return form and shipping label.

IMPORTANT:

Shipping costs are not included, unless the product is under valid warranty.

If the product **is not under warranty**, the customer/distributor must cover **both shipping costs**.
If the product **is under warranty**, WiseConn will only cover the **return shipping cost back to the customer/distributor**.

In either scenario, the customer or distributor is responsible for **physically delivering** the product to the appropriate WiseConn branch.

RMA Types

Standard RMA

This is the regular service applied by default to all incoming requests. The procedure is initiated when a customer sends or delivers defective equipment directly to WiseConn offices. The Technical Service team receives the products, performs the corresponding diagnosis, and determines whether the issue is covered under warranty. Afterwards, the customer receives either a replacement part (new or refurbished) or the repaired device. Response time will depend on the number of units received, as detailed in the corresponding [Annex](#).

Urgent RMA

The **Urgent** RMA request applies when the customer requires an immediate replacement for a defective item due to an emergency. Unlike the standard RMA process, this request follows a purchase and return model. A quotation must be issued by the assigned sales or after-sales representative, enabling the customer to submit a purchase order for the required items.

# of Units	Maximum Resolution Time
Any	2 business day*

**The indicated maximum resolution time applies only if the equipment is in stock at the time the request is received and if the customer or distributor has provided all required commercial information and documentation, as outlined in the following sections. Otherwise, standard delivery times will apply.*

IMPORTANT:

An urgent request **does not mean** the returned item will be automatically **approved for warranty**. Technical Service will evaluate and determine whether the product qualifies for warranty.

- This request is processed as a regular sales order and will be **invoiced to the distributor/client**. A **purchase order number will be required to activate it**.
- It is the responsibility of the distributor or client to arrange the shipment of the product for evaluation. If the equipment is not received within the invoicing period agreed with each distributor or customer, the issued invoice cannot be cancelled, and the case will proceed directly to collection. Once the product is received, the standard Technical Service procedure will apply.
 - **If under warranty:** A credit note will be issued for the invoiced item.
 - **If NOT under warranty:** A Technical Service report will be issued with the diagnosis and test results, explaining why the product is not covered. The invoice will proceed to collection.
- If you decide not to proceed with the repair of the returned equipment, notify the Technical Service team accordingly. WiseConn will then ensure the proper recycling of the items.

To request this type of service, follow these steps:

1. Fill out the form at rma.wiseconn.com and obtain the corresponding RMA number.
2. Reply to the email received with the RMA information, indicating that the RMA is an **URGENT request**.
3. Contact your assigned sales or after-sales representative to request a quotation, and then submit the purchase order to proceed with the order as agreed.

Note: All delivery times assume the item is in stock; if not, the lead time will depend on the manufacturer's availability.

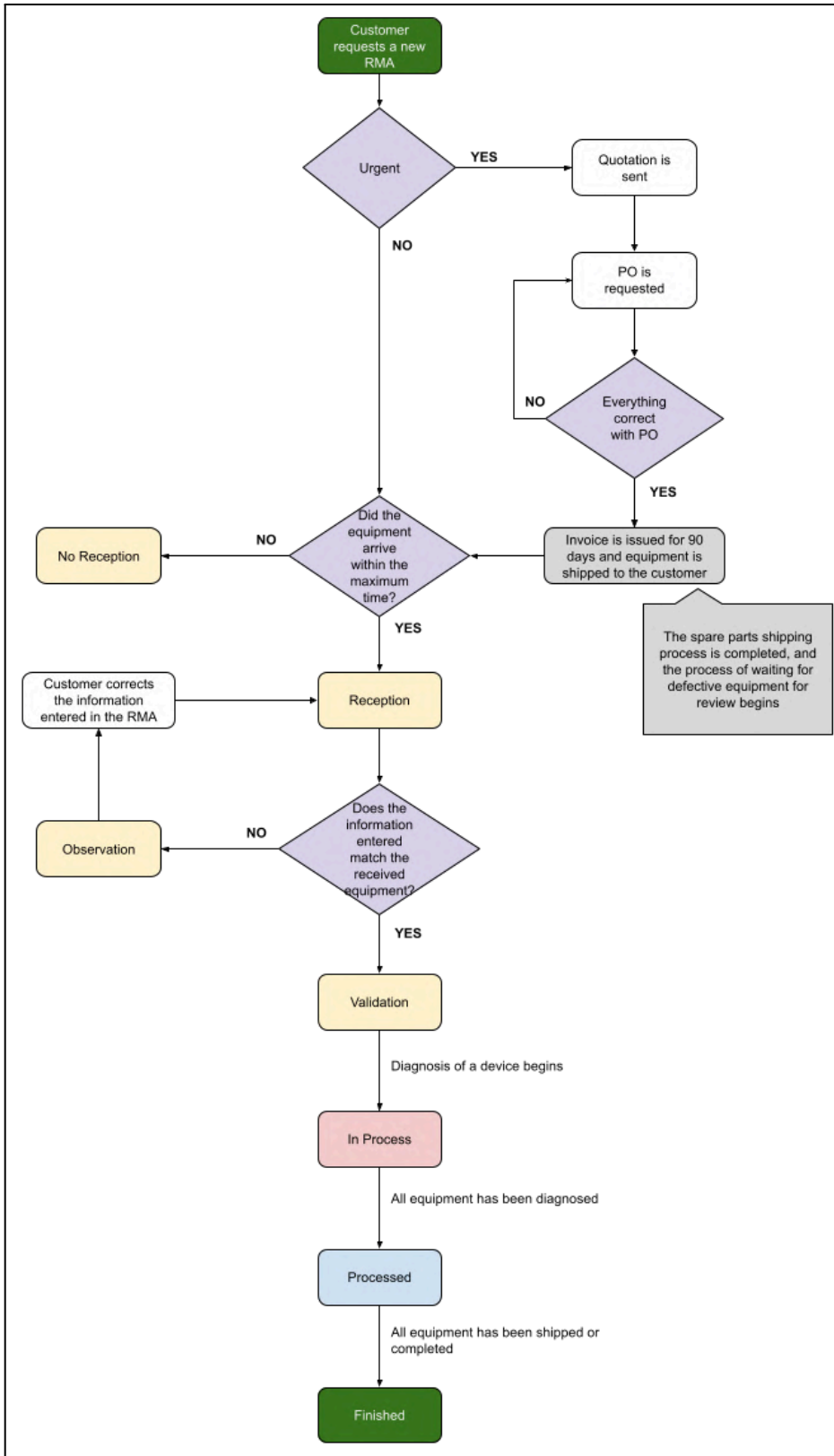


Figure 6. RMA Process Flow Diagram

WiseConn Technical Service Response Times

Resolution times from the Technical Service department depend on the number of units received. However, communication will be updated in real-time. Technical Service will reach out through the FreshDesk ticket system from the creation of the RMA until the unit is shipped or replaced. These protocols help standardize assistance for all customers and distributors.

Reasons for Technical Service Communication

Reason	Details
Successful RMA creation	Confirmation of RMA creation, including a link to view real-time RMA status
Equipment received	Confirmation of physical receipt of products at the branch
RMA with observations	Notification that the RMA has pending issues, including a link to resolve
Process delays	Notification of any delays occurring in the process
Equipment diagnosis	Diagnostic report for the reviewed equipment
Warranty details (if applicable)	Details about warranty coverage, and parts/components replaced or repaired
Quotation details (if applicable)	Quotation for repair in case warranty does not apply, including parts and labor
No response to quotation	Monthly reminder if no response has been received, listing affected products

FreshDesk Ticket System

A ticket is automatically created when an email is sent to the Technical Service address, which also generates a unique ticket ID. You can find a guide on how to use this section of the platform here:

[FreshDesk Customer Portal Guide](#)

Estimated Repair Time

Without Warranty

Once the quote is approved and a purchase order has been issued, the repair and/or replacement process for the products will begin. The Technical Service team will proceed with the quoted repairs/replacements within an estimated timeframe, as outlined in the corresponding [Annex](#), according to the assigned branch.

Under Warranty

If the RMA is considered to be under warranty, the Technical Service team will proceed with the necessary repair/replacement, and the equipment will be serviced within the estimated timeframe shown in the corresponding [Annex](#) based on the assigned branch.

Resolution Time

The number of items received will determine the leadtime for the equipment diagnosis, as shown in the corresponding [Annex](#) according to each branch.

Technical Service Stages

WiseConn's Technical Service has defined service timelines for each of the stages described in the following diagram:

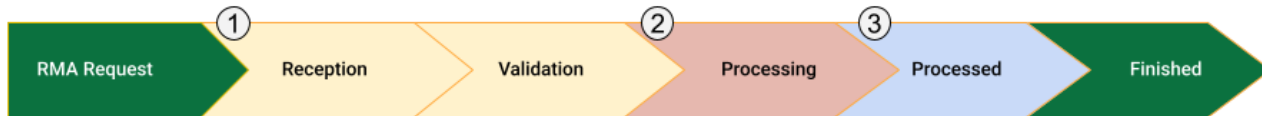


Figure 7. Flowchart - Technical Service Stages

The maximum duration for each of these stages can be found in the corresponding [Annex](#) according to the defined branch.

Equipment Reception and Validation

This stage consists of two steps:

a. Reception of Equipment

The successful reception of the equipment at WiseConn's facilities will be notified through the support ticket assigned at the time of requesting the service.

It is important to note that this reception must be completed within **45 calendar days** from the RMA request creation date. If this period expires without the equipment being received, both the RMA request and the support ticket will be **automatically closed**, with the status **"Not received"**.

b. Validation of Equipment

Once the equipment has been received, it will be verified that it matches the items declared in the submitted RMA form.

In case of any discrepancy, an observation will be recorded in the RMA for the customer to correct or modify the corresponding information.

For RMA requests originating from countries in the LatAm market, special conditions apply due to international transit times. For more information, please refer to the specific LatAm [annex](#).

Equipment Processing

In addition to the commercial classification (warranty or customer-billed), the customer will receive a response from Technical Service detailing the condition of each item. This includes the diagnosis, necessary parts for repair or replacement, general reconditioning for optimal performance, and the labor hours used for review, repair, and/or reconditioning. This information will be included in the Technical Service summary generated once the product has been processed.

If not covered under warranty, a quote will be attached to the diagnosis, indicating the charges for the review, including labor and parts.

Repair and Shipment

Devices that are determined to be **covered under warranty** will be repaired or replaced and then shipped without the need for a quote or purchase order.

If a **quotation**** is involved (for out-of-warranty products), once it is approved via a purchase order, repair and/or replacement will proceed according to the diagnostic report provided

A maximum response period will begin from the date of customer confirmation (PO submission), as detailed in Step 3 of the [Annex](#). Once the shipment is completed, the tracking number will be shared via the corresponding support ticket.

****IMPORTANT:**

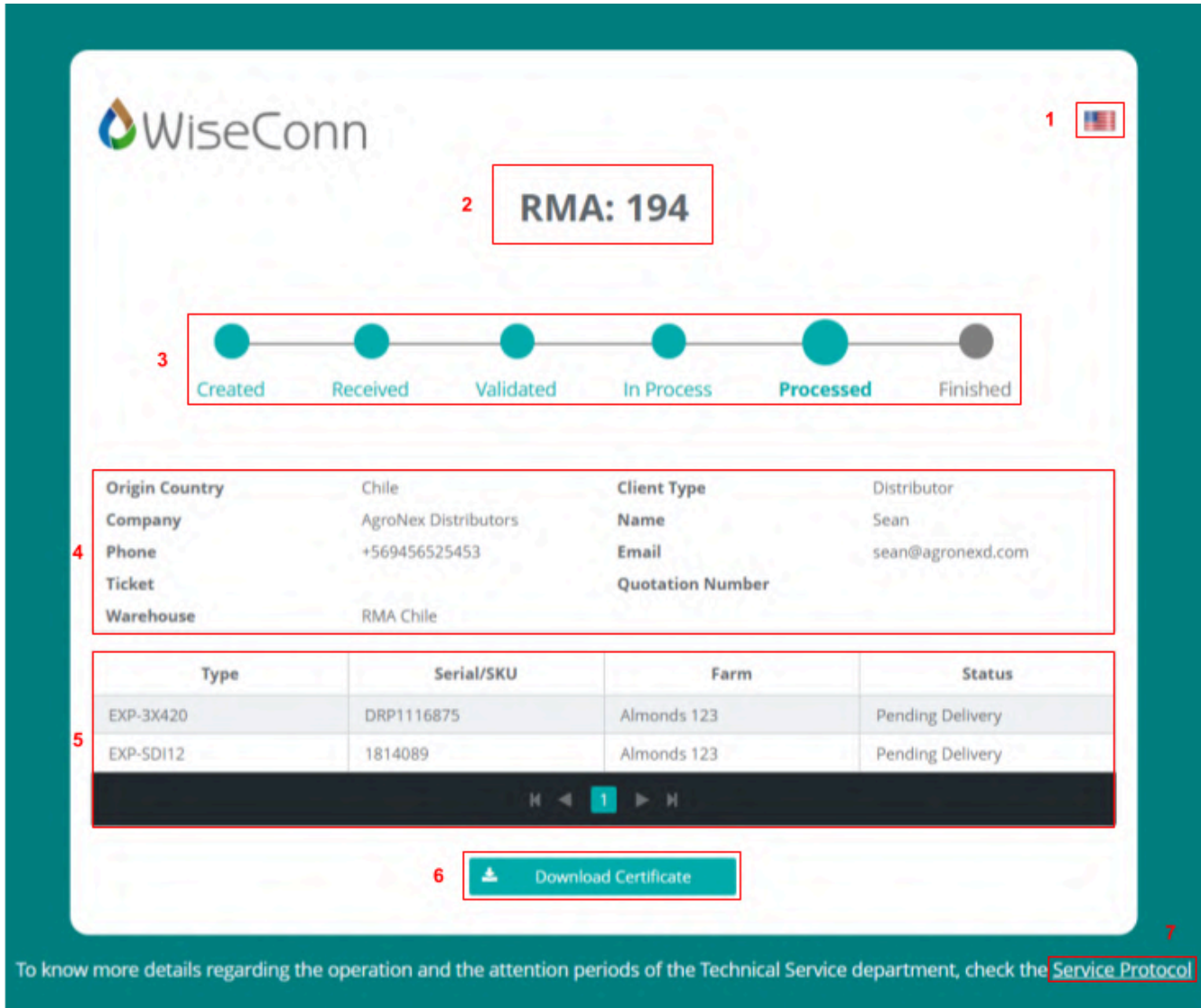
If the customer **does not approve the quotation**, the equipment will remain at WiseConn's facilities without any intervention.

After **12 months without a response**, the support ticket will be closed, and the products will be sent for recycling in accordance with internal protocols.

It is the customer's responsibility to communicate their decision within this period.

RMA Tracking

Below is the RMA tracking view, where the customer can review the RMA status and the individual status of each item through a unique link. This information is updated in real-time based on progress.



The screenshot displays the RMA Tracking View interface. At the top right, there is a language selector (1) showing the US flag. The main heading is 'RMA: 194' (2). Below this is a progress bar (3) with six stages: Created, Received, Validated, In Process, Processed, and Finished. The 'Processed' stage is currently active. A table (4) provides details for the RMA, including Origin Country (Chile), Company (AgroNex Distributors), Client Type (Distributor), Name (Sean), Email (sean@agronexd.com), Phone (+569456525453), Ticket, Warehouse (RMA Chile), and Quotation Number. Below the details is a table (5) listing items with columns for Type, Serial/SKU, Farm, and Status. The table contains two rows, both with a status of 'Pending Delivery'. At the bottom, there is a 'Download Certificate' button (6) and a footer note (7) directing users to the Service Protocol for more details.

Origin Country	Chile	Client Type	Distributor
Company	AgroNex Distributors	Name	Sean
Phone	+569456525453	Email	sean@agronexd.com
Ticket		Quotation Number	
Warehouse	RMA Chile		

Type	Serial/SKU	Farm	Status
EXP-3X420	DRP1116875	Almonds 123	Pending Delivery
EXP-SDI12	1814089	Almonds 123	Pending Delivery

Figure 8. RMA Tracking View

1. **Language Selector:** A dropdown to switch the form language (English, Spanish, Italian, French).
2. **RMA Identifier:** The RMA number assigned when the request is created.

3. **RMA Status:** A progress flow where the current status is shown in bold and larger text; upcoming statuses appear in gray.
4. **RMA Data:** Shows submitted RMA information such as country of origin, customer type, company, contact person, phone, and email. Also includes the assigned ticket, quote number (if applicable), and the assigned branch.
5. **Submitted Products:** Main product details associated with the RMA. Until validation, these are the items registered at creation; once validated, they reflect the confirmed items in our database. This includes product type, serial number or SKU, assigned farm, and the individual product status (validated, pending quote, pending dispatch, or completed).
6. **Download Certificate:** Button to download the certificate for the products in the RMA, available only after the technician sends it via the assigned ticket.
7. **Warranty Protocol Link:** Link to access this Technical Service and Warranty Protocol document.

Warranty Policy

This is a **limited warranty**. The terms, conditions, exclusions, and limitations of this warranty are detailed below. It exclusively covers manufacturing defects in devices when used under normal conditions and according to the instructions. In the event of repair or replacement of components under warranty, the replacement or repaired component will be covered by the remaining period of the equipment's original warranty. However, if this period is less than 60 days, the warranty will be extended to cover a full 60 days, starting from the delivery date of the repaired or replaced component.

All WiseConn devices have a **24-month warranty from the shipping date** for all parts and components against manufacturing defects, provided they are used as intended and in accordance with instructions. This warranty applies to equipment malfunctions but does not cover installation, extreme weather, misuse, theft or vandalism, or physical or electrical damage.

Only devices manufactured or sold by WiseConn will be eligible for inspection and repair under these warranty policies. Products from other brands, third-party sensors, or any devices not officially marketed by WiseConn, even if designed to operate with WiseConn systems, will not be accepted or processed.

Defective parts will be replaced with new parts of equal capacity or repaired to ensure optimal functionality. However, WiseConn is not responsible for any consequences resulting from incorrect use of our products, which may lead to failures in the products themselves or in connected systems. It is highly recommended to follow all installation and handling instructions carefully to avoid issues. For any questions or concerns about proper use, please contact us.

Devices will be inspected by a qualified technician to determine whether they can be repaired or need replacement. The cost of service will depend on whether the product is under warranty and on the nature of the defect.

Important: The two-year (24-month) warranty applies **exclusively to products under the "WiseConn" brand**. Products from other brands or categories such as Sensors or Accessories are only covered by a one-year (12-month) warranty from the shipping date.

Specific country regulations can be found in the [Annex](#) of Special Regulations.

Frequently Asked Questions (FAQ)

Where can I request an RMA?

You can request an RMA at rma.wiseconn.com

Do I need to fill out a form for each RMA? Can I drop off/send the equipment and wait for the RMA to be created?

Each product received at the branch must be associated with an RMA previously requested at rma.wiseconn.com. It is the requester's responsibility to complete and submit the form before delivering the equipment to the branch. If an RMA number is not available at the time of reception, a maximum period of **45 calendar days** will be granted to regularize the situation. After this period, the equipment may be declared as "abandoned" and considered for recycling.

Failure to comply with this procedure will result in significant delays in the management and processing of the equipment.

How can I request information about an RMA?

You can request information about an RMA via the Freshdesk ticketing system by contacting the assigned Technical Service agent. You can also view important updates in the RMA tracking page linked in the ticket sent once the RMA is created.

I need to repair some equipment but can't wait too long. Is there a faster option?

If a quick solution is needed, an *urgent RMA* can be requested. This will allow you to purchase a replacement unit immediately while the defective unit is sent in for service. After submitting the RMA at rma.wiseconn.com, reply to the confirmation email indicating that the RMA should be treated as **URGENT**. Based on the evaluation by Technical Service, you may receive a credit note for the purchase or a detailed diagnosis explaining the issue and resolution. You can find more details [here](#).

What is the branch address to send the equipment?

The address depends on the country in which the equipment is located. Refer to the [Annex](#) for the available branches and their respective information (address, contact person, and communication methods).

I don't know where to find the serial number of the device I want to send.

The location of the serial number depends on the device. Detailed information can be found in the corresponding [Annex](#).

How long does it take to repair my equipment once received at the branch?

RMA resolution time is based on the number of devices included. It typically ranges from 11 to 16 business days, depending on the branch and quantity of items. See the corresponding [Annex](#) for more information.

What happens if I don't approve the quotation sent by Technical Service?

If no response is received within 12 months, the support ticket will be closed and the products will be sent for recycling.

In case the quotation is not approved, the customer may request the return of the equipment (considering shipping and inspection costs) or authorize WiseConn to recycle them.

We recommend communicating your decision within the established timeframe to ensure proper handling of the equipment.

I have questions about the procedure. Who can I contact?

If you have questions about the procedure or anything related to Technical Service, please contact the assigned branch using the email or phone number listed in the [Annex](#).

[Versión Español]

Procedimiento RMA WiseConn para distribuidores

Contenidos

[Versión Español] Procedimiento RMA WiseConn para distribuidores	24
Contenidos	25
Resumen Ejecutivo	26
Glosario	26
Kit de repuestos Distribuidor - Empresas instaladoras	27
Procedimiento para enviar equipos a Servicio Técnico	27
Información requerida	27
Formulario RMA	28
Número RMA	30
Tipos de RMA	32
RMA Estandar	32
RMA Rápido/Urgente	32
Plazos de respuesta Servicio Técnico	35
Motivos de comunicación por parte de Servicio Técnico	35
Tiempo establecido de reparación	36
Tiempo de resolución	36
Etapas del Servicio Técnico	37
Recepción y Validación de equipos	37
Procesamiento de equipos	38
Reparación y despacho	38
Seguimiento de RMA	39
Políticas de garantía	41
Preguntas Frecuentes (FAQ)	42

Resumen Ejecutivo

Este documento detalla el procedimiento de Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) para el área Servicio Técnico de WiseConn en todas sus sucursales, enfocándose en las operaciones específicas del proceso. El sistema de RMA asegura una resolución rápida y eficaz para los clientes que experimentan problemas con los productos WiseConn. Está dirigido a clientes y distribuidores con el fin de entregar información clave dentro de la cual se puede encontrar, cómo realizar una solicitud de RMA, tiempo estimado de respuesta y de resolución y políticas de garantía.

Glosario

- **ST. Servicio Técnico.** Área de posventa que depende del departamento de Logística. Encargada de la revisión y reparación de productos WiseConn.
- **RMA.** Autorización de devolución de mercancía, por sus siglas en inglés *Return Merchandise Authorization*. Se trata de un registro alfanumérico que permite el seguimiento de cada caso y asocia todos los equipos ingresados a un número único de referencia.
- **Certificado ST.** Documento donde el cliente puede consultar el resultado de la inspección técnica realizada a su equipo.
- **Cotización.** Documento comercial que indica los costos estimados de revisión, reparación de equipos y los valores de insumos o repuestos necesarios.
- **OC. Orden de compra.** Documento formal de aceptación comercial por parte del cliente. Se vincula directamente a una cotización previamente enviada.
- **Ticket de atención.** Registro generado en la [Plataforma WEB](#) mediante la cual el cliente interactúa con el Servicio Técnico, adjunta archivos e información relevante sobre el problema reportado.
- **Tipo de productos.** Clasificación de las líneas de productos WiseConn o de su función dentro de la red de equipos.
- **Soporte Técnico.** Equipo responsable de la atención remota a clientes y distribuidores, encargado de resolver dudas y problemas técnicos.
- **SKU.** Código único que identifica cada pieza o equipo disponible para la venta.

Kit de repuestos | Distribuidor - Empresas instaladoras

Con la finalidad de asegurar y brindar una apropiada atención al cliente, los distribuidores WiseConn deben ser la primera instancia de respuesta ante las fallas reportadas en terreno. Para esto, se recomienda que cada distribuidor autorizado WiseConn disponga de un Kit de Repuestos, el que considera las piezas y partes críticas para la mantención de los equipos. ([Ver anexo](#))

Procedimiento para enviar equipos a Servicio Técnico

Para solicitar una atención al Servicio Técnico WiseConn, se debe hacer mediante el ingreso de la información requerida en el formulario RMA a servicio Técnico, la que se encuentra disponible en rma.wiseconn.com.

Existen dos tipos de atenciones disponibles: [Estándar](#) y [Rápido / Urgente](#). Indicar el tipo de atención requerida permite procesar la solicitud de forma precisa y conforme a las necesidades especificadas.

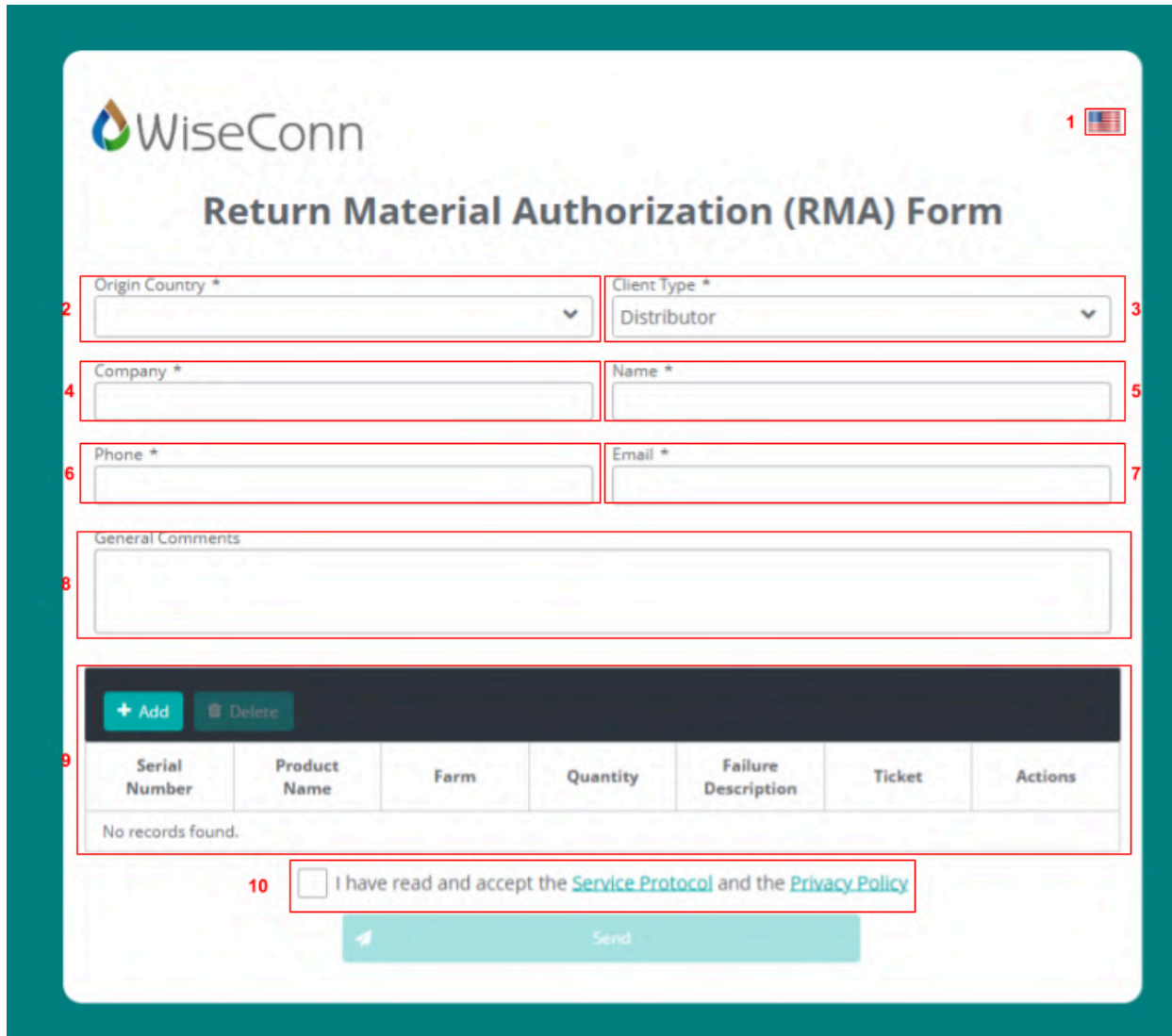
Información requerida

Antes de avanzar al formulario RMA, se recomienda recopilar de forma anticipada la siguiente información (mínima) que será solicitada posteriormente:

1. Información de contacto
 - Nombre
 - Teléfono
 - Dirección de correo electrónico
2. Referencia al distribuidor/cliente
3. Referencia a la cuenta/campo DropControl correspondiente
4. Si el RMA es un nodo
 - Incluir nombre del Gateway o nodo
 - Device ID o MAC
5. Si es un sensor
 - Nombre del sensor | SKU
 - El nodo al que está asociado el sensor
 - Device ID
6. Cantidad
7. Descripción de la falla

Formulario RMA

A continuación se encuentra el formulario de Ficha de ingreso a Servicio Técnico (RMA) junto con los detalles necesarios para cada casilla requerida. Su cooperación en proporcionar información precisa facilitará un proceso de RMA fluido y eficiente.



The screenshot shows the 'Return Material Authorization (RMA) Form' interface. It includes the following elements:

- 1:** Language selector (USA flag icon).
- 2:** Origin Country * dropdown menu.
- 3:** Client Type * dropdown menu (currently showing 'Distributor').
- 4:** Company * text input field.
- 5:** Name * text input field.
- 6:** Phone * text input field.
- 7:** Email * text input field.
- 8:** General Comments text area.
- 9:** Table with columns: Serial Number, Product Name, Farm, Quantity, Failure Description, Ticket, and Actions. The table currently shows 'No records found.' and includes '+ Add' and 'Delete' buttons.
- 10:** Check box for 'I have read and accept the [Service Protocol](#) and the [Privacy Policy](#)'.

At the bottom of the form is a large teal 'Send' button.

Figura 1. Formulario RMA

- 1. Selector de Idioma:** Selector para cambiar el idioma del formulario (Inglés, Español, Italiano, Francés)
- 2. País de Origen:** País donde se encuentran los equipos.
- 3. Tipo de cliente:** Tipo de cliente (Distribuidor, Cliente directo, WiseConn).

4. **Cliente:** Nombre del cliente o Distribuidor.
5. **Nombre:** Nombre de la persona de contacto para la devolución.
6. **Teléfono:** número telefónico de contacto con el cliente.
7. **Correo Electrónico:** Correo electrónico de contacto.
8. **Comentarios Generales (opcional):** Incluir cualquier información adicional relevante para la revisión por parte del Servicio Técnico. Esto puede considerar la fecha de desinstalación, condiciones de operación, síntomas detectados u otros antecedentes que faciliten el diagnóstico.
9. **Información del equipo:** Esta sección es fundamental para el proceso de Servicio Técnico. Utilice los botones de la barra superior para agregar o eliminar productos según corresponda. Para cada dispositivo que requiera atención, proporcione todos los datos relevantes, incluyendo el nombre del producto, ID del dispositivo, cantidad, ubicación del campo o parcela, y una descripción clara del problema que justificó su retiro del terreno. Especifique las razones del retiro con el mayor nivel de detalle posible para facilitar un diagnóstico preciso.



The screenshot shows a mobile application window titled "DETAILS OF NEW PRODUCT". It contains the following fields and values:

- Serial Number ***: 55889966
- Product Name ***: RF-X1-900HP
- Farm ***: Great Farm
- Failure Description ***: No sync
- Quantity ***: 1
- Ticket**: (empty field)

At the bottom of the form are two buttons: a green "Add" button with a checkmark icon and a teal "Cancel" button with an 'X' icon.

Figura 2. Información del Equipo

El identificador principal del equipo es el **Device ID** (Número de Serie), que debe ser informado siempre que esté disponible. En caso contrario, se puede indicar el PCB ID. Los formatos posibles del Device ID se detallan en el [anexo](#), incluyendo códigos con prefijo DRP (ej. **DRP050420001353**) y números de lote (ej. **1231005**).

10. Aceptación del Protocolo y la Política de Privacidad: Para enviar el Formulario RMA, esta casilla debe estar marcada, lo que confirma la aceptación del Protocolo de Servicio Técnico y la Política de Privacidad.

Número RMA

Independientemente del tipo de atención, siempre es necesario obtener un número RMA para todas las solicitudes. Este será generado automáticamente al momento de completar el formulario RMA.

Una vez obtenido el número de RMA, deberá realizar las gestiones necesarias para el despacho de los equipos a la [sucursal correspondiente](#), procurando que los elementos se encuentren correctamente embalados para prevenir daños en el transporte.

Para facilitar el proceso de devolución, estará disponible un documento que consta de la “ficha de devolución” con la información relevante ingresada sobre el RMA y además una “etiqueta” con la información de despacho del RMA ingresado.

Este documento se puede descargar inmediatamente desde la ventana de creación exitosa de RMA, o también desde la vista de seguimiento de RMA. La ficha de devolución se debe adjuntar junto con los equipos a enviar en el interior del embalaje correspondiente, mientras que la etiqueta facilita el despacho de los equipos con la información del remitente y destinatario ya rellenos.

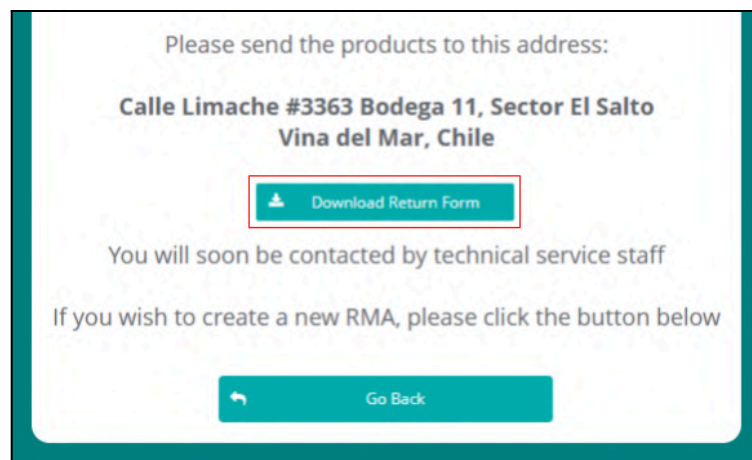


Figura 3. Botón para descargar ficha de devolución en ventana de creación exitosa de RMA.

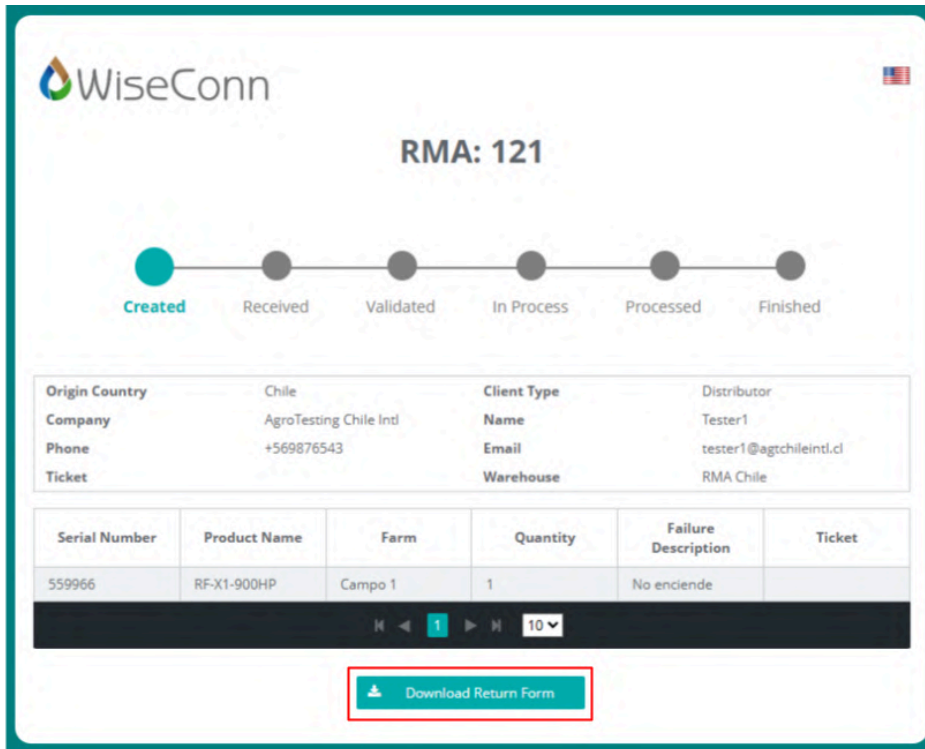


Figura 4. Botón para descargar ficha de devolución en vista de seguimiento RMA.

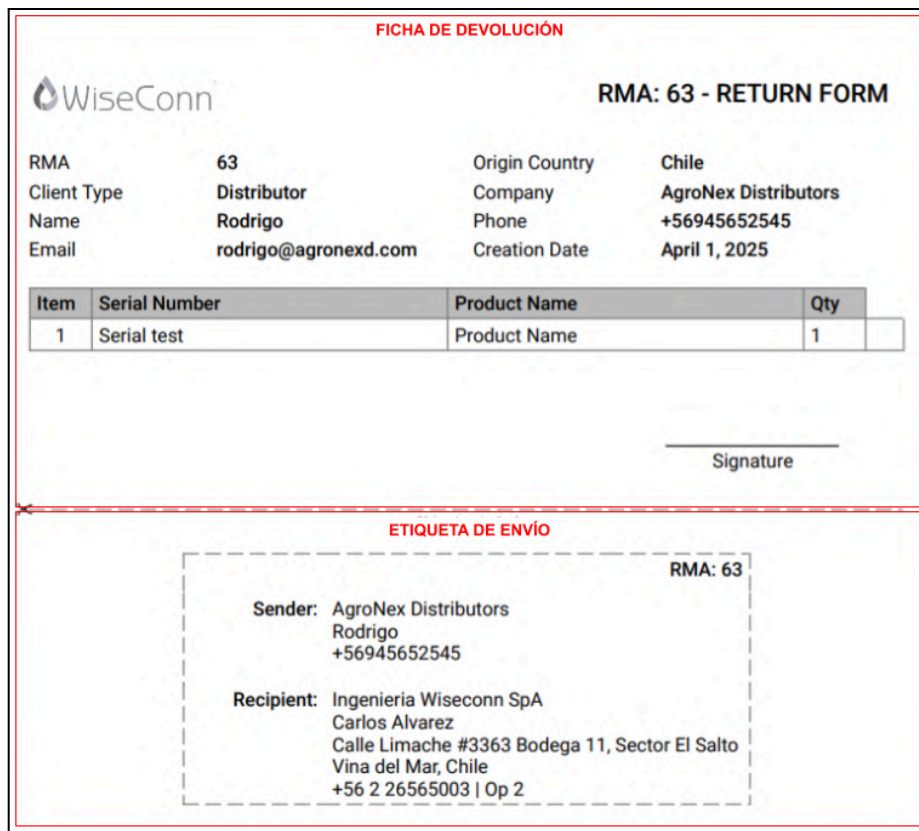


Figura 5. Documento con ficha de devolución y etiqueta de envío.

NOTA IMPORTANTE

Los costos de transporte no están incluidos, excepto si el producto cuenta con garantía.

Si el producto **no está en garantía**, el cliente/distribuidor deberá cubrir ambos costos de envío.
Si el producto **está en garantía**, WiseConn cubrirá únicamente el costo del envío de regreso al cliente/distribuidor.

En cualquiera de los escenarios, el cliente o distribuidor será responsable de realizar la entrega física en la sucursal de WiseConn que le corresponda.

Tipos de RMA

RMA Estandar

Este es el servicio de atención regular que se aplica por defecto a todas las solicitudes recibidas. El procedimiento se activa cuando un cliente envía o entrega directamente en oficinas de WiseConn equipos defectuosos. El área de Servicio Técnico recepciona los productos, realiza el diagnóstico correspondiente y determina si aplica garantía. Posteriormente, se envía al cliente el repuesto (nuevo o reacondicionado) o el mismo equipo reparado. El tiempo de atención dependerá de la cantidad de unidades recibidas, según se detalla en el [Anexo](#) correspondiente

RMA Rápido/Urgente

La solicitud de RMA urgente se aplica cuando el cliente necesita un reemplazo inmediato de un equipo defectuoso debido a una situación de emergencia. A diferencia del proceso estándar de RMA, esta solicitud opera bajo un modelo de compra y devolución. El representante de ventas o postventa asignado debe emitir una cotización, lo que permitirá al cliente generar una orden de compra por los productos requeridos.

# de unidades	Tiempo máximo de respuesta
Cualquiera	2 día hábil*

**El plazo indicado aplica siempre que exista stock disponible del equipo al momento de recibir la solicitud y que el cliente o distribuidor haya entregado toda la información y documentación comercial requerida, según lo indicado en las secciones posteriores. En caso contrario, se aplicarán los plazos de entrega estándar.*

IMPORTANTE:

Un requerimiento del tipo **Rápido/Urgente** NO significa que el equipo enviado será automáticamente **aprobado por Garantía**. Servicio Técnico evaluará y determinará si es que el producto aplica con garantía o no.

- Este Requerimiento se procesa como cualquier otro *pedido* de venta y se **facturará al distribuidor/cliente**. Se requerirá una **Orden de Compra para la activación**.

Es responsabilidad del distribuidor o cliente gestionar el envío del producto para su evaluación. En caso de no recibir los equipos dentro del plazo de facturación acordado con cada distribuidor o cliente, no será posible anular el pedido ya facturado, y el caso pasará directamente a proceso de cobranza. Una vez recepcionado el producto, se continuará con el procedimiento regular de Servicio Técnico.

- **Si aplica para Garantía:** Se emitirá una nota de crédito por el equipo facturado.
 - **Si NO aplica Garantía:** Se enviará el informe de Servicio Técnico con el diagnóstico y resultados de la prueba explicando los motivos por el cual los productos no se encuentran cubiertos por garantía. La factura se procesará para su cobro.
- En caso de no requerir la reparación de los equipos enviados, debe notificar a Servicio Técnico, dado que WiseConn se responsabilizará del correcto reciclaje de estos.

Para solicitar este tipo de atención, solo debe realizar los siguientes pasos

1. Ingresar a rma.wiseconn.com y obtener número RMA correspondiente.
2. Responder en el correo recibido con la información del RMA ingresado indicando que el RMA corresponde a una solicitud **URGENTE**.
3. Comuníquese con su representante de ventas o posventa asignado para solicitar una cotización y luego envíe la orden de compra para proceder con el pedido.

Nota: Todos los plazos de entrega suponen que el equipo está en stock; si no es así, será definido por el tiempo de entrega del fabricante.

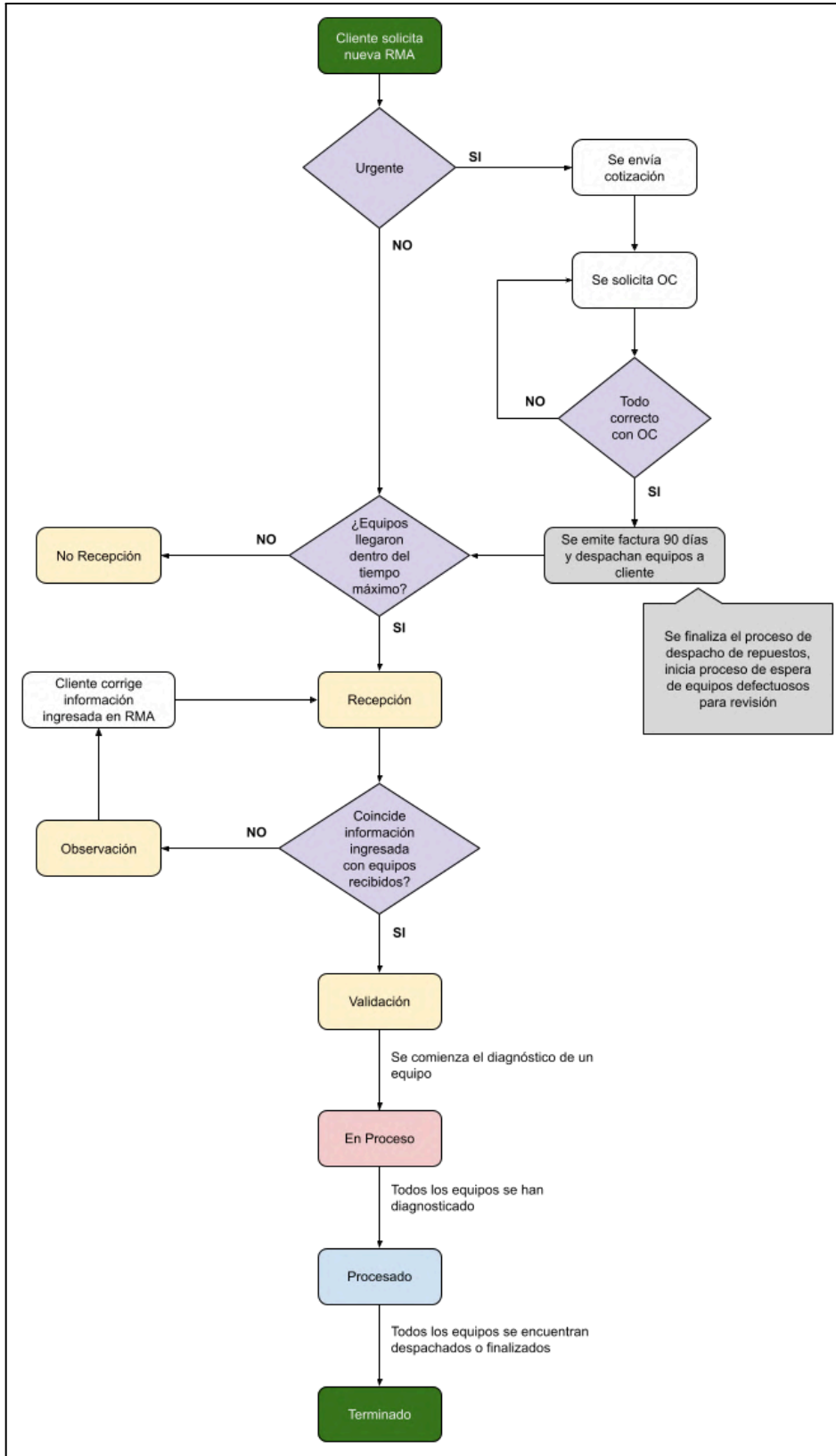


Figura 6. Diagrama de flujo de RMA

Plazos de respuesta Servicio Técnico

Los plazos de resolución esperados del departamento de Servicio técnico de WiseConn dependen de la cantidad de unidades recibidas. Sin embargo, la comunicación se actualizará en tiempo real. El Servicio Técnico se comunicará a través del sistema de tickets de FreshDesk desde la creación del RMA hasta el envío/reemplazo de la unidad. Estos protocolos deben seguirse para tener una forma estándar de brindar asistencia a todos los clientes / distribuidores de igual manera.

Motivos de comunicación por parte de Servicio Técnico

Algunas de las interacciones en las que el equipo de Servicio Técnico se comunicará mediante el ticket de atención que se detallan en la siguiente tabla. Esta indica el motivo y una breve descripción de cada instancia. Todas estas interacciones se realizan exclusivamente a través del canal oficial de comunicación: el sistema de tickets.

Motivo	Detalle
Creación exitosa de RMA	Confirmación de creación de RMA, se incluye enlace para ver el estado del RMA en tiempo real
Recepción de equipos	Confirmación de recepción física de los productos en la sucursal
RMA tiene observaciones	Se informa al cliente que el RMA tiene observaciones por resolver y el enlace para poder solucionarlo.
Retrasos en el proceso	Indicar cualquier tipo de retrasos que se puedan producir
Diagnóstico de equipos	Se informa del diagnóstico de los equipos a revisar, esta información se incluye en un informe detallado
Detalles de garantía (si aplica)	Se proporcionan detalles de la garantía, además de detalles de las piezas o componentes reemplazados o reparados
Detalles de cotización (si aplica)	Se entrega una cotización en caso de no aplicar garantía, esta incluye el repuesto, tiempo de trabajo y otros necesarios para la reparación del producto
No responder a cotización enviada	Se envía un recordatorio de que hay una cotización que no ha sido respondida con el listado de los productos afectados, este mensaje se envía una vez al mes mientras no haya respuesta.

Sistemas de Ticket (FreshDesk)

**Se creará automáticamente un ticket cuando se envíe un email a la dirección de correo de Servicio Técnico, lo que también creará una identificación de ticket única.*

Puede encontrar una guía sobre cómo utilizar mejor esta sección de la plataforma aquí:

[FreshDesk Customer Portal Guide \(Inglés\)](#)

Tiempo establecido de reparación

Sin garantía

Una vez que se apruebe la cotización y se haya emitido una orden de compra, se iniciará el proceso de reparación y/o reemplazo de productos. Servicio Técnico procederá con las reparaciones/reemplazo con un tiempo establecido como lo indica el [Anexo](#) según la sucursal definida.

Garantía

Si los equipos en revisión están cubiertos por garantía, el Servicio Técnico procederá con la reparación y/o reemplazo necesario. El equipo se reparará en un tiempo establecido como lo indica el [Anexo](#) según la sucursal definida.

Tiempo de resolución

El número de artículos recibidos determinará los plazos de entrega del diagnóstico del equipo, como se puede ver en el [Anexo](#) correspondiente según la sucursal.

Etapas del Servicio Técnico

El Servicio Técnico WiseConn cuenta con plazos de atención definidos para cada una de las etapas descritas en el siguiente diagrama:

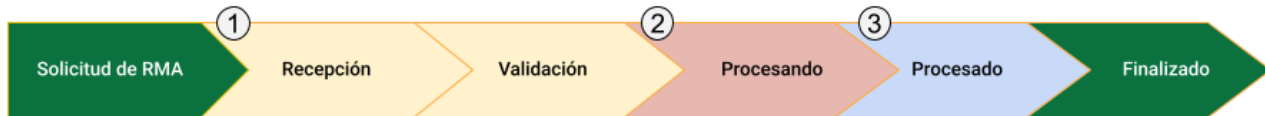


Figura 7. Etapas del Servicio Técnico

Los plazos máximos de duración de cada una de estas etapas se pueden ver en el [Anexo](#) correspondiente de acuerdo a la sucursal definida.

Recepción y Validación de equipos

Esta etapa consta de dos pasos:

a. Recepción de equipos

Se notificará la recepción satisfactoria de los equipos en las dependencias de WiseConn mediante el ticket de atención asignado al momento de solicitar el servicio.

Es importante destacar que esta recepción se debe realizar dentro de **45 días calendario** desde la fecha de creación de la solicitud de RMA. Si este plazo se cumple sin que los equipos sean recepcionados, tanto la solicitud de RMA como el ticket de atención serán **cerrados automáticamente**, quedando con el estado de **“No recepcionado”**.

b. Validación de equipos

Una vez recepcionados los equipos, se procede a verificar que coincidan con los declarados en el formulario de RMA enviado.

En caso de existir alguna discrepancia, se registrará **una observación** en el RMA para que el cliente pueda corregir o modificar la información correspondiente.

En el caso de solicitudes RMA provenientes de países del mercado LatAm, se aplican condiciones especiales asociadas a los tiempos de tránsito internacional. Para más información, consultar el [anexo](#) específico.

Procesamiento de equipos

Además de su definición comercial (garantía o costo del cliente), el cliente tendrá una respuesta por parte de Servicio Técnico con el estado de cada equipo, detallando su diagnóstico, los insumos necesarios para la reparación o reemplazo de componentes y reacondicionamiento de los equipos en general para su óptimo funcionamiento, las horas utilizadas en revisión, reparación y/o reacondicionamiento de los equipos. Esta información se incluirá en el certificado del Servicio Técnico generado después de que se haya procesado el producto.

Si no está cubierto por la garantía, se adjuntará al diagnóstico la cotización, la cual indicará los cargos asociados por la revisión, incluida la mano de obra y las piezas.

Reparación y despacho

Los equipos que hayan sido evaluados como **cubiertos por garantía** serán reparados o reemplazados, y posteriormente despachados sin necesidad de cotización ni orden de compra.

En caso de que exista una **cotización**** involucrada (productos fuera de garantía), una vez aprobada mediante el envío de una orden de compra, se procederá con la reparación y/o reemplazo de acuerdo con el diagnóstico técnico entregado.

Para este proceso, se establece un plazo máximo a contar desde la confirmación del cliente (envío de la OC), según lo detallado en la etapa 3 del [Anexo](#).

Una vez realizado el despacho, se notificará el número de seguimiento a través del ticket de atención correspondiente.

****IMPORTANTE:**

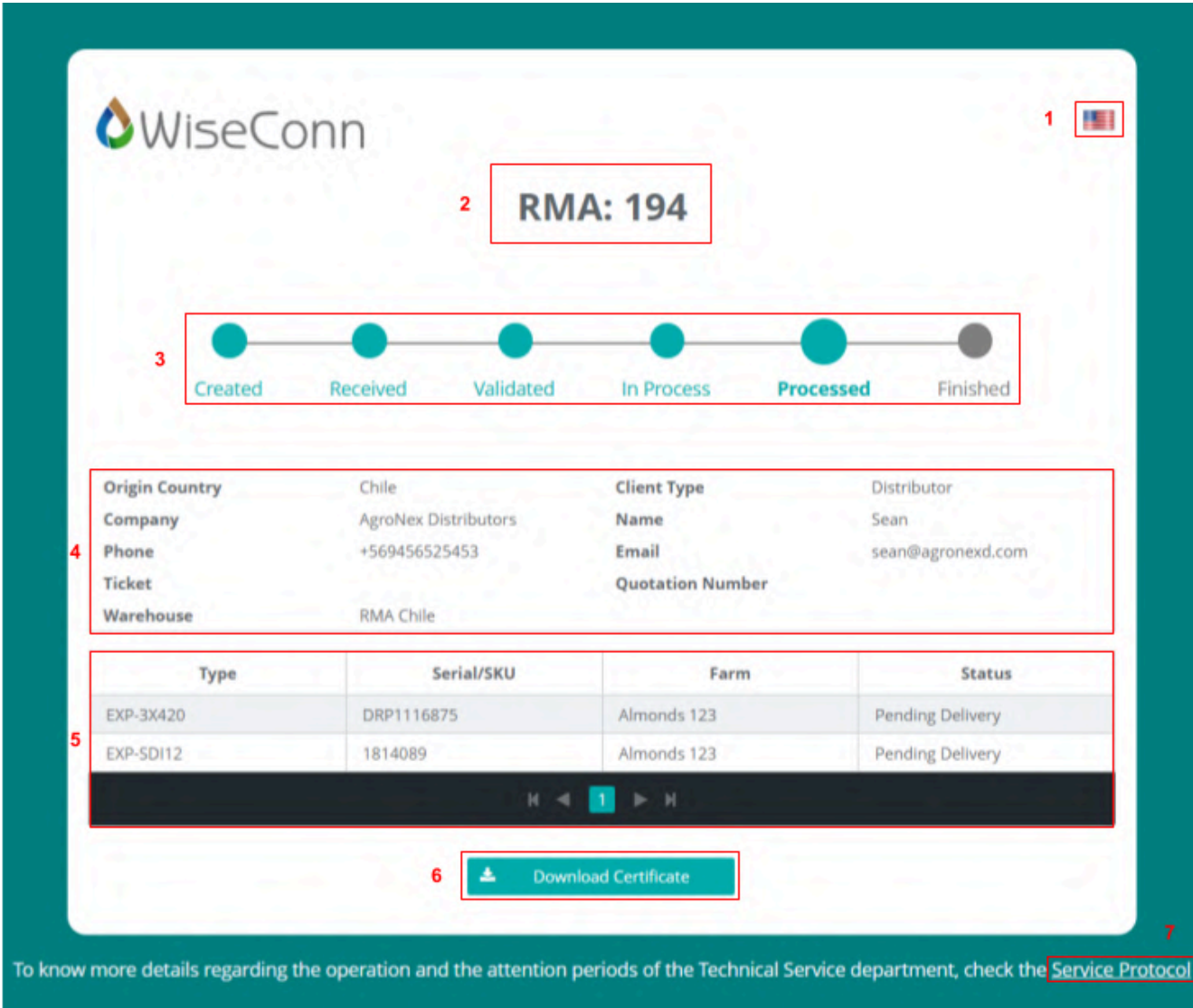
Si el cliente **no aprueba la cotización**, los equipos permanecerán en las instalaciones de WiseConn sin ser intervenidos.


Luego de **12 meses sin respuesta**, se procederá con el cierre del ticket de atención y los productos serán **enviados a reciclaje** conforme a los protocolos internos.

Es responsabilidad del cliente comunicar su decisión dentro de este plazo.

Seguimiento de RMA

A continuación se encuentra la vista de seguimiento de RMA donde el cliente con un enlace único puede revisar el estado del RMA creado y el estado individual de cada uno de los equipos que lo componen, esta información se encuentra actualizada en tiempo real en relación al avance.



WiseConn 1 

2 **RMA: 194**

3


Created Received Validated In Process **Processed** Finished

4

Origin Country	Chile	Client Type	Distributor
Company	AgroNex Distributors	Name	Sean
Phone	+569456525453	Email	sean@agronexd.com
Ticket		Quotation Number	
Warehouse	RMA Chile		

5

Type	Serial/SKU	Farm	Status
EXP-3X420	DRP1116875	Almonds 123	Pending Delivery
EXP-SDI12	1814089	Almonds 123	Pending Delivery

6 

7

To know more details regarding the operation and the attention periods of the Technical Service department, check the [Service Protocol](#)

Figura 8. Vista de Seguimiento de RMA

1. **Selector de Idioma:** Selector para cambiar el idioma del formulario (Inglés, Español, Italiano, Francés)
2. **Identificador de RMA:** Número de RMA asignado al crear la solicitud.

3. **Estado RMA:** Flujo donde se puede identificar el estado del RMA, se identifica el estado actual con un texto en negrita y más grande que los demás, los estados que aún faltan se pueden identificar por el color gris.
4. **Datos del RMA:** Aquí se pueden encontrar los datos ingresados del RMA como país de origen, el tipo de cliente, empresa, persona encargada, teléfono y correo electrónico. Además del ticket asignado, el número de cotización (si aplica) y la sucursal a la que fue asignado.
5. **Productos ingresados:** Datos principales de los productos que se encuentren asociados al RMA, hasta antes de validados los datos corresponden a los productos registrados en la creación, una vez validados los datos que se muestran son los que se validaron en nuestra base de datos. Se muestra principalmente el tipo de producto, su serial o SKU, el campo asignado y el estado individual del producto (validado, pendiente de cotización, pendiente de despacho o terminado)
6. **Descargar Certificado:** Botón para descargar el certificado de los productos del RMA, solo se encuentra disponible luego que el técnico haga envío del mismo al correo del cliente mediante el ticket asignado.
7. **Enlace al Protocolo de garantía:** Enlace para poder ver este documento de protocolo de Servicio Técnico y garantía.

Políticas de garantía

Esta es una **garantía limitada**. Los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones de esta garantía se detallan a continuación. Esta garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación en los dispositivos cuando son utilizados bajo condiciones normales y de acuerdo con las instrucciones de uso. En caso de reparación o reemplazo de componentes bajo garantía, el repuesto o componente reparado estará cubierto por el período restante de la garantía original del equipo. No obstante, si dicho período es inferior a 60 días, la garantía se extenderá hasta completar ese plazo, contado desde la fecha de entrega del componente reparado o reemplazado.

Todos los dispositivos WiseConn cuentan con un período de garantía de **24 meses a partir de la fecha de envío** para todas sus piezas y componentes contra posibles defectos de fabricación, siempre y cuando se utilicen para el fin previsto y siguiendo las instrucciones de uso. Esto se aplica a fallas del equipo, pero no se aplica a la instalación, eventos climáticos extremos, uso indebido, robo o vandalismo, daños físicos o eléctricos.

Solo los dispositivos fabricados o comercializados por WiseConn serán elegibles para inspección y reparación bajo estas políticas de garantía. No se aceptarán ni procesarán productos de otras marcas, sensores de terceros o dispositivos no comercializados oficialmente por WiseConn, incluso si están integrados para operar con nuestros sistemas.

Las piezas defectuosas serán reemplazadas con otras nuevas de igual capacidad o reparadas para asegurar un óptimo funcionamiento. Sin embargo, es importante destacar que WiseConn no se responsabiliza por las consecuencias derivadas del uso incorrecto de nuestros productos, ya que esto podría ocasionar fallas en estos o en equipos integrados para operar en los productos WiseConn. Recomendamos seguir cuidadosamente las instrucciones de instalación, además de una correcta manipulación para evitar cualquier problema potencial. Si tiene preguntas o inquietudes sobre el uso adecuado de nuestros productos, no dude en contactarnos.

Los dispositivos serán inspeccionados por un técnico calificado para determinar si el equipo se puede reparar o si se debe reemplazar. Los costos de este servicio dependen de si el equipo tiene garantía vigente o no y también de la naturaleza de la falla.

Importante a destacar, la garantía de dos años (24 meses) se aplicará **exclusivamente a los dispositivos de la marca "WiseConn"**. Productos de otras marcas o líneas de productos como Sensores o Accesorios están cubiertos solo por una garantía de un año (12 meses) a partir de la fecha de envío.

Las regulaciones específicas de cada país pueden consultarse en el [Anexo](#) de Regulaciones Especiales.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Dónde puedo solicitar un RMA?

Para solicitar un RMA se debe ingresar a rma.wiseconn.com

¿Debo llenar el formulario para cada RMA que solicite? ¿Puedo dejar o enviar los equipos y esperar a que el RMA se cree?

Cada producto recibido en la sucursal debe estar asociado a un RMA previamente solicitado en rma.wiseconn.com. Es responsabilidad del solicitante completar y enviar el formulario antes de entregar los equipos en la sucursal. En caso de no contar con un número de RMA al momento del ingreso, se otorgará un plazo máximo de **45 días calendario** para regularizar la situación. Pasado este plazo, los equipos podrán ser declarados como “abandonados” y serán considerados para reciclaje.

No cumplir con este procedimiento generará retrasos significativos en la gestión y procesamiento de los equipos.

¿Cómo puedo solicitar información sobre un RMA?

Para solicitar información sobre un RMA se puede hacer a través del sistema de Ticket de Freshdesk consultando directamente al agente de Servicio Técnico, o también es posible ver la información más relevante en la página de seguimiento del RMA en particular, enlace que se le envía a través del ticket una vez creada la solicitud.

Necesito reparar unos equipos pero no puedo esperar tanto tiempo para su reparación. ¿Existe alguna forma de solución rápida en estos casos?

En caso de que se necesite una solución rápida se debe solicitar un RMA urgente para obtener una orden de compra por un equipo nuevo y enviar el defectuoso a Servicio Técnico, esto se realiza ingresando una solicitud de RMA en rma.wiseconn.com y respondiendo al mensaje recibido en el correo electrónico una vez creado, indicando que dicho RMA debe ser tratado como **URGENTE**, dependiendo de la resolución de Servicio Técnico, se puede generar una nota de crédito sobre la compra realizada o un diagnóstico detallando el problema encontrado y la solución. El detalle de este proceso se puede revisar [aquí](#).

¿Cuál es la dirección de la sucursal donde debo enviar los equipos?

La dirección de la sucursal dependerá del país en el que se encuentren los equipos, en el siguiente [Anexo](#) encontrará las sucursales disponibles e información relacionada con cada una de ellas (dirección, persona encargada, y medios de contacto).

No se donde encontrar la serie del equipo que quiero enviar.

Dependiendo del equipo que se quiera enviar es donde se puede encontrar el número de serie, la información detallada de cada equipo se puede encontrar en el siguiente [Anexo](#).

¿Cuánto demora la reparación de mis equipos desde que son recibidos en la sucursal?

El tiempo de resolución del RMA está definido en base a la cantidad de equipos incluidos, este tiempo varía entre 10 a 15 días hábiles dependiendo de la sucursal y la cantidad de equipos, esta información se puede ver en el [Anexo](#) correspondiente.

¿Qué sucede si no apruebo la cotización enviada por Servicio Técnico?

Si no se recibe una respuesta dentro de los 12 meses, el ticket de atención será cerrado y los equipos serán enviados a reciclaje.

En caso de no aprobar la cotización, el cliente podrá solicitar la devolución de los equipos (considerando los gastos de despacho y revisión) o autorizar a WiseConn a reciclarlos. Recomendamos comunicar su decisión dentro del plazo establecido para asegurar un manejo adecuado de los equipos.

Tengo dudas sobre el procedimiento. ¿Dónde me puedo contactar?

En caso de tener dudas sobre el procedimiento o algo relacionado al servicio técnico de sus equipos, puede contactar a la sucursal correspondiente mediante correo electrónico o teléfono indicados en el siguiente [Anexo](#).

[Versione italiana]

Procedura RMA WiseConn per i rivenditori

Sommario

[Versione italiana] Procedura RMA WiseConn per i rivenditori	44
Sommario	45
Riepilogo Esecutivo	46
Glossario	46
Kit di ricambi Distributore – Aziende installatrici	47
Procedura per l'invio dei dispositivi all'Assistenza Tecnica	47
Informazioni richieste	47
Modulo RMA	48
Numero RMA	50
Tipi di RMA	52
RMA Standard	52
RMA Rapida/Urgente	52
Tempi di risposta del Servizio Tecnico	55
Motivi di comunicazione da parte del Servizio Tecnico	55
Tempo stimato di riparazione	56
Tempi di risoluzione	56
Fasi del Servizio Tecnico	57
Ricezione e Validazione dei dispositivi	57
Elaborazione dei dispositivi	58
Riparazione e spedizione	58
Monitoraggio dell'RMA	59
Politiche di Garanzia	61
Domande Frequenti (FAQ)	62

Riepilogo Esecutivo

Questo documento descrive la procedura di Autorizzazione alla Restituzione della Merce (RMA) per il reparto di Assistenza Tecnica WiseConn in tutte le sue filiali, con un focus sulle operazioni specifiche del processo. Il sistema RMA garantisce una risoluzione rapida ed efficace per i clienti che riscontrano problemi con i prodotti WiseConn. Questo documento è destinato a clienti e distributori e fornisce informazioni chiave su come richiedere un RMA, tempi stimati di risposta e risoluzione, e politiche di garanzia.

Glossario

- **ST. Servizio Tecnico.** Area post-vendita che dipende dal Dipartimento Logistica. Responsabile della revisione e riparazione dei prodotti WiseConn.
- **RMA. Return Merchandise Authorization.** (Autorizzazione alla restituzione della merce). Registrazione alfanumerica che consente di tracciare ogni caso, associando tutti i dispositivi ricevuti a un numero di riferimento univoco.
- **Certificato ST.** Documento in cui il cliente può consultare i risultati dell'ispezione tecnica effettuata sul dispositivo.
- **Preventivo.** Documento commerciale che indica i costi stimati per la revisione, la riparazione dei dispositivi e il valore dei materiali o pezzi di ricambio necessari.
- **PO. Ordine di acquisto.** Documento formale con cui il cliente accetta il preventivo. È collegato a una specifica proposta commerciale.
- **Ticket di assistenza.** Registrazione creata tramite la [Piattaforma web](#), dove il cliente interagisce con il Servizio Tecnico, allega file e condivide informazioni sul problema segnalato.
- **Tipo di prodotto.** Classificazione delle linee di prodotto WiseConn o della loro funzione all'interno della rete dei dispositivi.
- **Supporto Tecnico.** Team dedicato al supporto remoto per clienti e distributori, incaricato di risolvere dubbi e problematiche tecniche.
- **SKU. Stock Keeping Unit.** Codice univoco che identifica ciascun pezzo o dispositivo disponibile per la vendita

Kit di ricambi | Distributore – Aziende installatrici

Per garantire un servizio clienti adeguato, i distributori WiseConn devono essere il primo punto di contatto quando si segnalano guasti sul campo. Si consiglia a ogni distributore autorizzato WiseConn di disporre di un Kit di Ricambi, che include le parti critiche necessarie per la manutenzione dei dispositivi. ([Vedi allegato](#))

Procedura per l'invio dei dispositivi all'Assistenza Tecnica

L'Assistenza Tecnica WiseConn effettuerà solo la revisione e la riparazione di dispositivi **fabbricati o venduti da WiseConn**. Non verranno accettati prodotti di altre marche, sensori di terze parti o dispositivi non commercializzati da WiseConn, anche se integrati per funzionare con apparecchiature WiseConn.

Per richiedere assistenza tecnica, è necessario compilare il modulo RMA disponibile su rma.wiseconn.com con tutte le informazioni richieste.

Esistono due tipi di RMA: [Standard](#) e [Rapido/Urgente](#). La distinzione tra queste categorie è fondamentale per ottimizzare il supporto clienti e la loro soddisfazione.

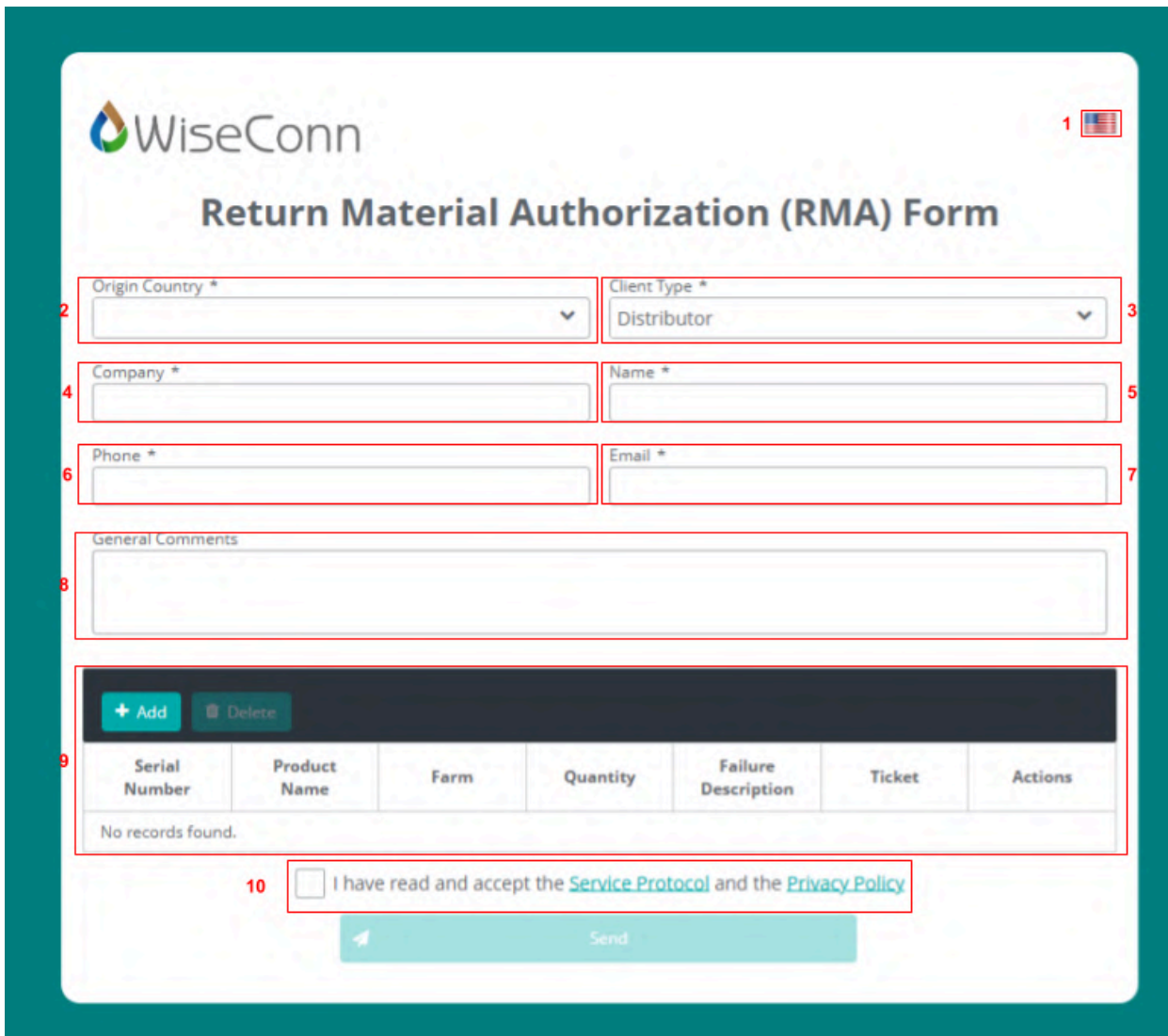
Informazioni richieste

Prima di accedere al modulo RMA, si consiglia di raccogliere preventivamente le seguenti informazioni **minime**:

1. Informazioni di contatto
 - Nome
 - Numero di telefono
 - Indirizzo email
2. Riferimento al distributore/cliente rappresentato
3. Riferimento all'account/campo DropControl
4. Se l'RMA è un nodo
 - Nome del Gateway o del nodo
 - Device ID o MAC
5. Se è un sensore
 - Nome del sensore | SKU
 - Nodo a cui è collegato il sensore
 - Identificativo
6. Quantità
7. Descrizione del guasto

Modulo RMA

Di seguito si trova il modulo di Scheda di ingresso al Servizio Tecnico (RMA) insieme ai dettagli necessari per ciascun campo richiesto. La tua collaborazione nel fornire informazioni accurate faciliterà un processo RMA fluido ed efficiente.



The screenshot shows the 'Return Material Authorization (RMA) Form' interface. It includes a language selector (1), dropdown menus for 'Origin Country' (2) and 'Client Type' (3), text input fields for 'Company' (4), 'Name' (5), 'Phone' (6), and 'Email' (7), a 'General Comments' text area (8), a table with columns for 'Serial Number', 'Product Name', 'Farm', 'Quantity', 'Failure Description', 'Ticket', and 'Actions' (9), and a checkbox for accepting the 'Service Protocol' and 'Privacy Policy' (10). A 'Send' button is located at the bottom.

Figura 1. Formulario RMA

1. **Selettore della lingua:** Selettore per cambiare la lingua del modulo (Inglese, Spagnolo, Italiano, Francese)
2. **Paese di origine:** Paese in cui si trovano i dispositivi.
3. **Tipo di cliente:** Tipo di cliente (Distributore, Cliente diretto, WiseConn).

4. **Cliente:** Nome del cliente o distributore.
5. **Nome:** Nome della persona di contatto per la restituzione.
6. **Telefono:** Numero di telefono di contatto con il cliente.
7. **Email:** Indirizzo email di contatto.
8. **Commenti generali (opzionale):** Aggiungere ulteriori informazioni che possano essere rilevanti per l'RMA. Questo include informazioni come le date di disinstallazione, numeri di ticket del supporto WiseConn o altre informazioni che si ritengano importanti.
9. **Informazioni sul dispositivo:** Questa sezione è fondamentale per il processo di Assistenza Tecnica. Utilizzare i pulsanti nella barra superiore per aggiungere o rimuovere i prodotti secondo necessità. Per ciascun dispositivo che richiede assistenza, inserire tutte le informazioni rilevanti, inclusi il nome del prodotto, l'ID del dispositivo, la quantità, la posizione del campo o area di installazione e una descrizione chiara del problema che ne ha giustificato la rimozione. Specificare i motivi della rimozione con il maggior dettaglio possibile per facilitare una diagnosi accurata. Un esempio di riferimento è riportato di seguito.



The screenshot shows a mobile application interface for adding a new product. The title bar reads "DETAILS OF NEW PRODUCT" with a close button (X). The form contains the following fields:

- Serial Number *** (required): Input field containing "55889966".
- Product Name *** (required): Input field containing "RF-X1-900HP".
- Farm *** (required): Input field containing "Great Farm".
- Failure Description *** (required): Input field containing "No sync".
- Quantity *** (required): Input field containing "1".
- Ticket** (optional): Empty input field.

At the bottom of the form are two buttons: a green "Add" button with a checkmark icon and a teal "Cancel" button with an X icon.

Figura 2. Informazioni sul Dispositivo

L'identificatore principale del dispositivo è il Device ID (numero di serie), che deve essere indicato ogni volta che sia disponibile. In caso contrario, è possibile fornire il PCB ID. I formati possibili del Device ID sono riportati [nell'allegato](#) e includono codici con prefisso DRP (es. [DRP050420001353](#)) e numeri di lotto (es. [1231005](#))

10. **Accettazione del Protocollo e della Politica sulla Privacy:** Per inviare il modulo RMA, questa casella deve essere selezionata, confermando l'accettazione del Protocollo di Assistenza Tecnica e dell'Informativa sulla Privacy.

Numero RMA

Indipendentemente dall'urgenza, è necessario creare un numero RMA per tutti i resi. Questo numero verrà generato automaticamente al momento della compilazione del modulo RMA.

Una volta ottenuto il numero RMA, sarà necessario effettuare le operazioni necessarie per la spedizione dei dispositivi alla [filiale corrispondente](#), assicurandosi che gli articoli siano adeguatamente imballati per evitare danni durante il trasporto.

Per facilitare il processo di restituzione sarà disponibile un documento che comprende la "**scheda di restituzione**" con le informazioni rilevanti inserite nel RMA e anche un'"**etichetta**" con i dati di spedizione relativi al RMA registrato.

Questo documento può essere scaricato immediatamente dalla finestra di conferma della creazione del RMA oppure dalla vista di tracciamento del RMA. La scheda di restituzione deve essere allegata all'interno dell'imballaggio insieme ai dispositivi da inviare, mentre l'etichetta facilita la spedizione riportando le informazioni del mittente e del destinatario già compilate.



Figura 3. Pulsante per scaricare la scheda di restituzione dalla finestra di creazione RMA completata con successo.

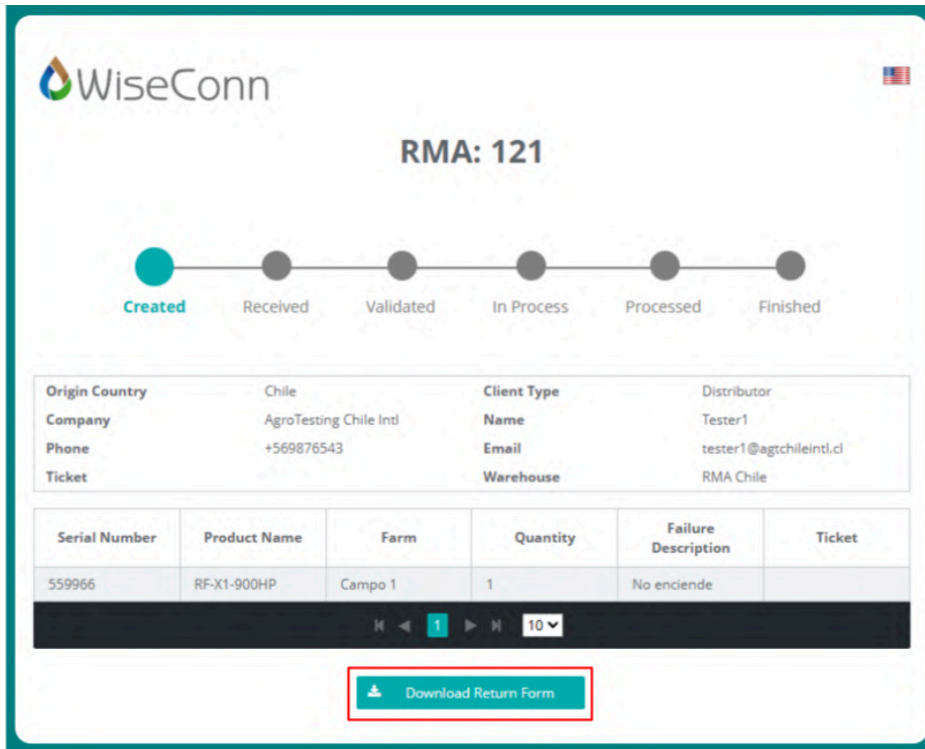


Figura 4. Pulsante per scaricare la scheda di restituzione dalla vista di tracciamento RMA.



Figura 5. Documento con scheda di restituzione ed etichetta di spedizione.

NOTA IMPORTANTE:

I costi di trasporto non sono inclusi, eccetto nei casi in cui il prodotto sia ancora coperto da garanzia.

Se il prodotto **non è coperto da garanzia**, il cliente/distributore dovrà coprire **entrambi i costi di spedizione**.

Se il prodotto **è in garanzia**, WiseConn coprirà **solo il costo della spedizione di ritorno** al cliente/distributore.

In **entrambi i casi**, il cliente o distributore è responsabile della consegna fisica del prodotto alla filiale WiseConn designata.

Tipi di RMA

RMA Standard

Questo è il servizio di assistenza regolare applicato di default a tutte le richieste ricevute. La procedura si attiva quando un cliente invia o consegna direttamente presso gli uffici WiseConn dispositivi difettosi. Il Servizio Tecnico riceve i prodotti, esegue la diagnosi e determina se il problema rientra in garanzia. Successivamente, al cliente verrà inviato il ricambio (nuovo o rigenerato) oppure il dispositivo riparato. I tempi di gestione dipendono dal numero di unità ricevute, come indicato [nell'Allegato](#) corrispondente.

RMA Rapida/Urgente

La richiesta di RMA urgente si applica quando il cliente necessita di una sostituzione immediata di un dispositivo difettoso a causa di un'emergenza. A differenza del processo RMA standard, questa richiesta segue un modello di "acquisto e restituzione". Il referente commerciale o post-vendita assegnato deve emettere un preventivo, che consentirà al cliente di inviare un ordine di acquisto per i prodotti richiesti.

# di unità	Tempo massimo di risoluzione
Qualsiasi	2 giorni lavorativi*

**Il tempo massimo di risoluzione indicato si applica solo se il prodotto è disponibile a stock al momento della ricezione della richiesta e se il cliente o il distributore ha fornito tutte le informazioni e la documentazione commerciale richiesta, come indicato nelle sezioni successive. In caso contrario, verranno applicati i tempi di consegna standard..*

IMPORTANTE:

Una richiesta di tipo Rapida/Urgente **NON implica** che il dispositivo inviato venga automaticamente **approvato come coperto da garanzia.**

Il Servizio Tecnico valuterà e determinerà se il prodotto rientra o meno nei termini di garanzia.

- Questa richiesta viene gestita come qualsiasi altro ordine di vendita e verrà **fatturata al distributore/cliente**. È **necessario un numero d'Ordine d'Acquisto per l'attivazione**. Per velocizzare il processo, è importante avere a disposizione il numero dell'ordine d'acquisto quando si richiede una spedizione per questo tipo di richiesta.
- È responsabilità del distributore inviare il prodotto per la valutazione. Se i prodotti non vengono ricevuti entro il termine di fatturazione concordato con ciascun distributore, non sarà possibile fornire garanzie e si procederà direttamente alla fatturazione. Una volta ricevuto, seguirà il processo regolare del Servizio Tecnico:
 - **Se coperto da garanzia:** verrà emessa una nota di credito per il dispositivo fatturato.
 - **Se NON coperto da garanzia:** verrà inviato il report del Servizio Tecnico con la diagnosi e i risultati del test, spiegando i motivi per cui i prodotti non sono coperti dalla garanzia. La fattura verrà emessa per l'importo corrispondente.
- Nel caso in cui non sia necessaria la riparazione dei dispositivi inviati, è necessario informare il Servizio Tecnico, poiché WiseConn sarà responsabile per il corretto riciclo degli stessi.

Per richiedere questo tipo di assistenza, è sufficiente seguire i seguenti passaggi

1. Compilare il modulo su rma.wiseconn.com e ottenere il numero RMA corrispondente.
2. Rispondere all'e-mail ricevuta con le informazioni dell'RMA, indicando che si tratta di una richiesta **URGENTE**
3. Contatti il proprio rappresentante commerciale per richiedere un preventivo e, successivamente, invii l'ordine di acquisto per procedere con l'ordine secondo quanto concordato.

Nota: Tutti i tempi di consegna si intendono con il dispositivo disponibile a magazzino; in caso contrario, saranno definiti in base ai tempi di produzione del fornitore.

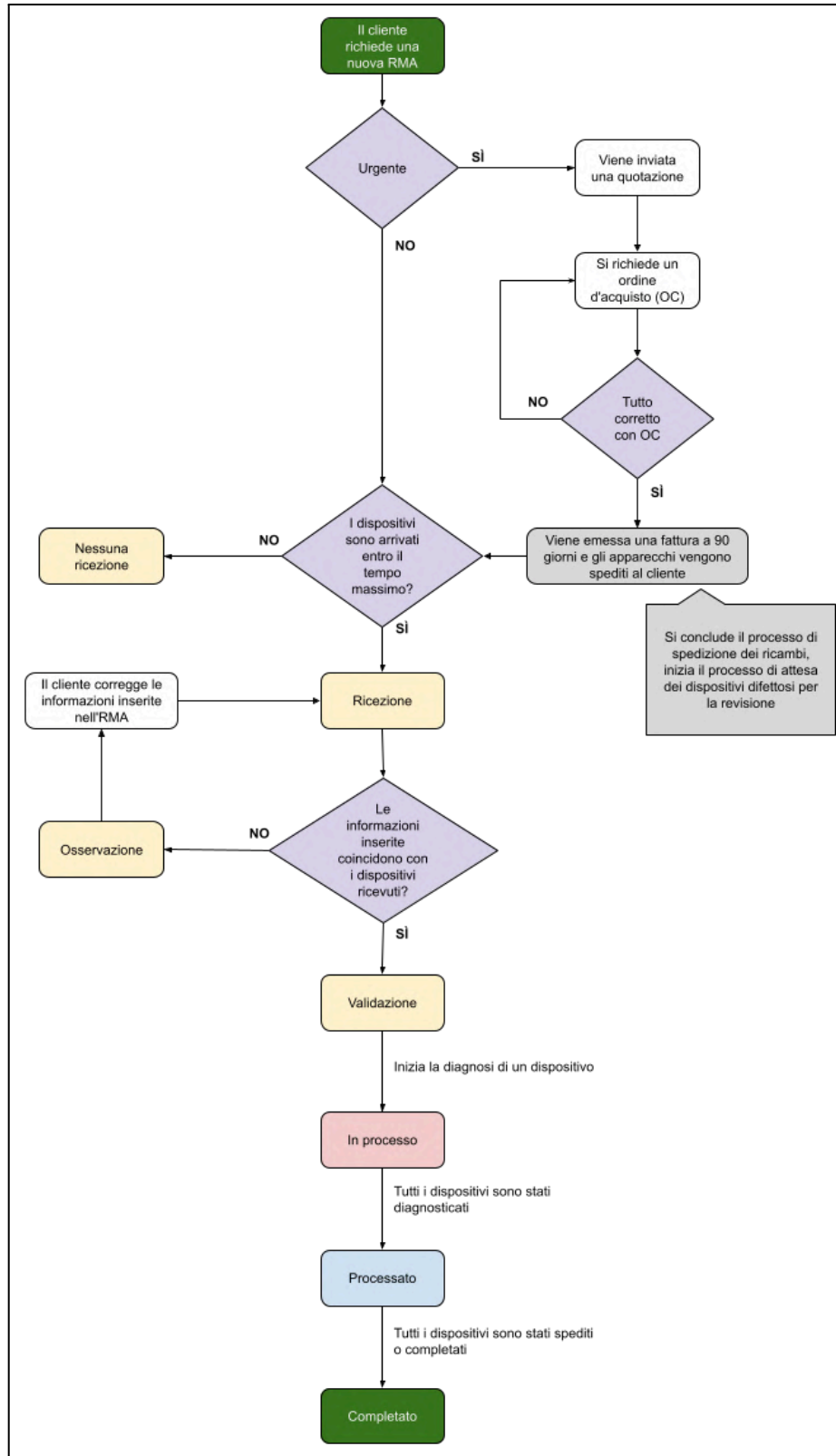


Figura 6. Diagramma di flusso del processo RMA

Tempi di risposta del Servizio Tecnico

I tempi di risoluzione previsti dal dipartimento di assistenza tecnica di WiseConn dipendono dal numero di unità ricevute. Tuttavia, la comunicazione verrà aggiornata in tempo reale.

Il Servizio Tecnico comunicherà tramite il sistema di ticket FreshDesk dalla creazione dell'RMA fino alla spedizione o sostituzione dell'unità.

Questi protocolli devono essere seguiti per garantire un'assistenza standardizzata a tutti i clienti/distributori in modo uniforme.


Motivi di comunicazione da parte del Servizio Tecnico

Motivo	Dettaglio
Creazione RMA riuscita	Conferma di creazione dell'RMA, con link incluso per monitorare lo stato dell'RMA in tempo reale.
Ricezione dei dispositivi	Conferma di ricezione fisica dei prodotti presso la filiale.
L'RMA presenta osservazioni	Il cliente viene informato che l'RMA presenta osservazioni da risolvere, con link incluso per gestirle.
Ritardi nel processo	Indicazione di qualsiasi tipo di ritardo che possa verificarsi nel processo.
Diagnosi dei dispositivi	Comunicazione della diagnosi dei dispositivi da verificare; le informazioni sono incluse in un rapporto dettagliato.
Dettagli di garanzia (se applicabile)	Vengono forniti i dettagli della garanzia, insieme alle informazioni sui componenti o parti sostituite o riparate.
Dettagli del preventivo (se applicabile)	Viene inviato un preventivo nel caso in cui la garanzia non sia applicabile; include i ricambi, il tempo di lavoro e altri costi necessari per la riparazione del prodotto.
Nessuna risposta al preventivo inviato	Promemoria che informa che è stato inviato un preventivo senza ricevere risposta; il messaggio viene inviato una volta al mese finché non si riceve un riscontro.

Sistema di Ticket FreshDesk

*Un ticket verrà creato automaticamente quando si invia un'e-mail all'indirizzo del Servizio Tecnico, generando anche un'identificazione univoca del ticket.

È possibile consultare una guida su come utilizzare al meglio questa sezione della piattaforma qui:

 [FreshDesk Customer Portal Guide \(Inglese\)](#)

Tempo stimato di riparazione

Senza garanzia

Una volta approvato il preventivo e ricevuto l'ordine d'acquisto, inizierà il processo di riparazione e/o sostituzione dei prodotti. Il Servizio Tecnico procederà con le riparazioni o sostituzioni indicate nel preventivo, con un tempo stimato consultabile nell' [Allegato](#) corrispondente, in base alla filiale assegnata.

In garanzia

Se l'RMA è considerata coperta da garanzia, il Servizio Tecnico procederà con la riparazione o sostituzione necessaria. Il dispositivo verrà riparato entro il tempo stimato indicato nell'[Allegato](#) corrispondente, secondo la filiale assegnata.

Tempi di risoluzione

Il numero di articoli ricevuti determinerà i tempi di consegna della diagnosi tecnica, come riportato nell'[Allegato](#) corrispondente in base alla filiale.

Fasi del Servizio Tecnico

Il Servizio Tecnico WiseConn dispone di tempi di gestione definiti per ciascuna delle fasi descritte nel seguente diagramma:

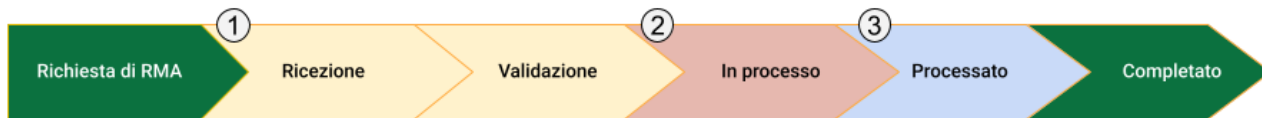


Figura 7. Diagramma di flusso – Fasi del Servizio Tecnico

I tempi massimi di durata per ciascuna di queste fasi sono consultabili nell'[Allegato](#) corrispondente, in base alla filiale assegnata.

Ricezione e Validazione dei dispositivi

Questa fase si compone di due passaggi:

a. Ricezione delle Attrezzature

La ricezione positiva delle attrezzature presso le strutture di WiseConn sarà notificata tramite il ticket di assistenza assegnato al momento della richiesta del servizio.

È importante sottolineare che questa ricezione deve essere completata entro **45 giorni di calendario** dalla data di creazione della richiesta di RMA. Se questo termine scade senza che le attrezzature siano state ricevute, sia la richiesta di RMA che il ticket di assistenza saranno **chiusi automaticamente**, con lo stato "**Non ricevuto**".

b. Validazione delle Attrezzature

Una volta ricevute le attrezzature, si procederà alla verifica che corrispondano a quelle dichiarate nel modulo RMA inviato.

In caso di discrepanze, verrà registrata un'osservazione nel RMA affinché il cliente possa correggere o modificare le informazioni corrispondenti.

Per le richieste RMA provenienti dai paesi del mercato LatAm si applicano condizioni speciali legate ai tempi di transito internazionale.

Per maggiori informazioni, consultare [l'Allegato](#) specifico per il mercato LatAm.

Elaborazione dei dispositivi

Oltre alla definizione commerciale (in garanzia o a carico del cliente), il cliente riceverà una risposta dal Servizio Tecnico con lo stato di ciascun dispositivo, dettagliando la diagnosi, i materiali necessari per la riparazione o sostituzione dei componenti, e il ricondizionamento generale per garantirne il corretto funzionamento. Verranno inoltre indicati il tempo impiegato per l'ispezione, la riparazione e/o il ricondizionamento.

Queste informazioni saranno incluse nel riepilogo del Servizio Tecnico, generato dopo l'elaborazione del prodotto.

Se il dispositivo non è coperto da garanzia, alla diagnosi sarà allegato un preventivo che includerà i costi relativi all'ispezione, compresa la manodopera e i ricambi.

Riparazione e spedizione

I dispositivi che risultino coperti da garanzia saranno riparati o sostituiti e successivamente spediti senza necessità di un preventivo né ordine d'acquisto.

Nel caso sia coinvolto un preventivo (per prodotti fuori garanzia), una volta approvato tramite ordine d'acquisto, si procederà con la riparazione e/o sostituzione secondo quanto indicato nel certificato di diagnosi.

Il periodo massimo per la risposta inizia dalla data di conferma da parte del cliente (invio dell'ordine), come indicato nella fase 3 dell' [Allegato](#).

Una volta effettuata la spedizione, il numero di tracciamento sarà comunicato tramite il ticket di assistenza corrispondente.

****IMPORTANTE:**

Se il cliente **non approva il preventivo**, i dispositivi rimarranno presso le strutture di WiseConn senza alcun intervento.

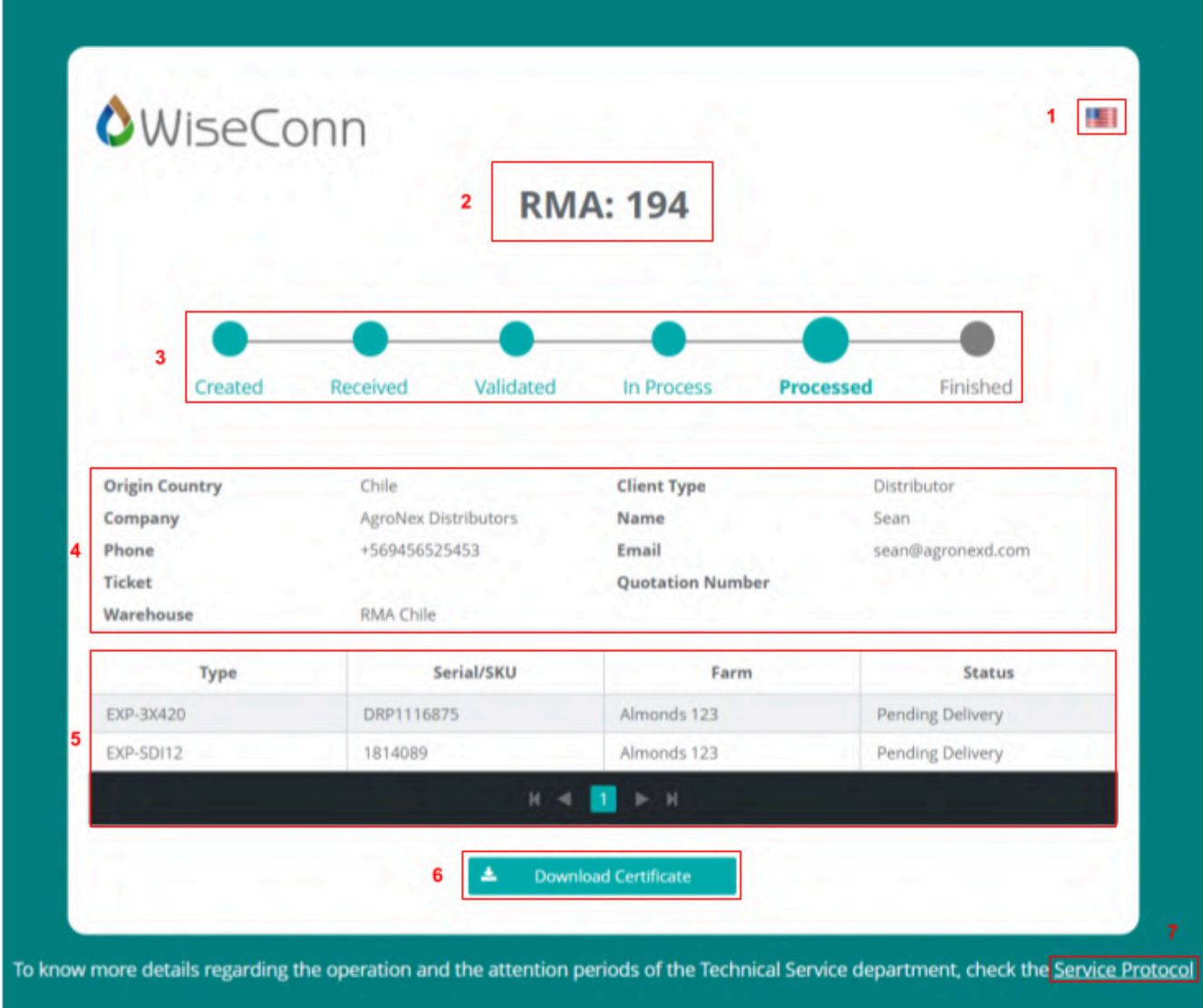
Trascorsi **12 mesi senza risposta**, il ticket di assistenza verrà chiuso e i dispositivi saranno **inviati al riciclo** secondo i protocolli interni.

È responsabilità del cliente comunicare la propria decisione entro tale periodo.

Monitoraggio dell'RMA

Di seguito è mostrata l'interfaccia di monitoraggio dell'RMA, dove il cliente, tramite un link univoco, può consultare lo stato dell'RMA creato e lo stato individuale di ciascun dispositivo incluso nella richiesta.

Queste informazioni sono aggiornate in tempo reale in base all'avanzamento del processo.



The screenshot displays the RMA monitoring interface. At the top right, there is a language selector (1) showing the US flag. The main heading is 'RMA: 194' (2). Below this is a progress bar (3) with six stages: Created, Received, Validated, In Process, Processed, and Finished. The 'Processed' stage is currently active. A table (4) provides details for the RMA, including Origin Country (Chile), Company (AgroNex Distributors), Client Type (Distributor), Name (Sean), Email (sean@agronexd.com), Phone (+569456525453), Ticket, Warehouse (RMA Chile), and Quotation Number. Below the table is a list of devices (5) with columns for Type, Serial/SKU, Farm, and Status. The devices listed are EXP-3X420 (DRP1116875) and EXP-SDI12 (1814089), both with a status of 'Pending Delivery'. At the bottom, there is a 'Download Certificate' button (6) and a link to the 'Service Protocol' (7).

Figura 8. Vista di Monitoraggio dell'RMA

1. **Selettore Lingua:** Selettore per cambiare la lingua del modulo (Inglese, Spagnolo, Italiano, Francese).
2. **Identificativo RMA:** Numero di RMA assegnato al momento della creazione della richiesta.

3. **Stato RMA:** Flusso visivo che consente di identificare lo stato dell'RMA. Lo stato attuale è evidenziato con testo in grassetto e dimensione maggiore rispetto agli altri. Gli stati rimanenti sono visualizzati in grigio.
4. **Dati RMA:** Sezione che riporta le informazioni inserite nella richiesta RMA, come il paese di origine, tipo di cliente, azienda, referente, numero di telefono ed e-mail. Vengono inoltre indicati il ticket assegnato, il numero di preventivo (se applicabile) e la filiale assegnata.
5. **Prodotti inseriti:** Dati principali dei dispositivi associati all'RMA. Fino alla validazione, questi corrispondono ai prodotti registrati nella creazione della richiesta. Dopo la validazione, vengono visualizzati i dati verificati nel nostro sistema. Vengono mostrati principalmente: tipo di prodotto, numero di serie o SKU, campo assegnato e stato individuale del prodotto (validato, in attesa di preventivo, in attesa di spedizione o completato).
6. **Scarica Certificato:** Pulsante per scaricare il certificato dei dispositivi inclusi nell'RMA. Disponibile solo dopo che il tecnico ha inviato il certificato all'e-mail del cliente tramite il ticket assegnato.
7. **Link al Protocollo di Garanzia:** Link per visualizzare questo documento relativo al protocollo del Servizio Tecnico e alle condizioni di garanzia.

Politiche di Garanzia

Questa è una **garanzia limitata**. I termini, le condizioni, le esclusioni e le limitazioni di questa garanzia sono dettagliati di seguito.

La garanzia copre esclusivamente i difetti di fabbricazione dei dispositivi quando utilizzati in condizioni normali e in conformità con le istruzioni d'uso.

In caso di riparazione o sostituzione di componenti in garanzia, il componente sostituito o riparato sarà coperto per il periodo restante della garanzia originale dell'apparecchiatura. Tuttavia, se tale periodo è inferiore a 60 giorni, la garanzia verrà estesa fino a coprire un totale di 60 giorni a partire dalla data di consegna del componente riparato o sostituito.

Tutti i dispositivi WiseConn sono coperti da un periodo di garanzia di **24 mesi a partire dalla data di spedizione**, che copre tutti i componenti contro possibili difetti di fabbricazione, purché vengano utilizzati per lo scopo previsto e nel rispetto delle istruzioni d'uso.

Questa garanzia si applica ai guasti dei dispositivi, ma non copre installazioni improprie, eventi climatici estremi, uso scorretto, furti o atti vandalici, danni fisici o elettrici.

Solo i dispositivi prodotti o commercializzati da WiseConn saranno idonei per ispezione e riparazione secondo queste politiche di garanzia. Non saranno accettati né gestiti prodotti di altre marche, sensori di terze parti o dispositivi non ufficialmente commercializzati da WiseConn, anche se progettati per funzionare con i sistemi WiseConn.

Le parti difettose saranno sostituite con altre nuove di pari capacità o riparate per garantire il corretto funzionamento.

Tuttavia, è importante sottolineare che WiseConn non è responsabile delle conseguenze derivanti da un utilizzo improprio dei propri prodotti, poiché ciò potrebbe causare malfunzionamenti nei dispositivi o in apparecchiature integrate per operare con i prodotti WiseConn.

Si raccomanda di seguire attentamente le istruzioni di installazione e di manipolare correttamente i dispositivi per evitare eventuali problemi. In caso di domande o dubbi sull'uso corretto dei prodotti, non esitate a contattarci.

I dispositivi saranno ispezionati da un tecnico qualificato per determinare se possono essere riparati o devono essere sostituiti.

I costi di questo servizio dipendono dal fatto che il dispositivo sia ancora coperto da garanzia e dalla natura del guasto riscontrato.

È importante sottolineare che la garanzia di due anni (24 mesi) si applica esclusivamente ai dispositivi a marchio "WiseConn". I prodotti di altri marchi o le linee di prodotti come sensori o accessori sono coperti da una garanzia di **un anno (12 mesi)** a partire dalla data di spedizione.

Le normative specifiche di ciascun paese possono essere consultate nell'[Allegato](#) delle Regolazioni Speciali.

Domande Frequenti (FAQ)

Dove posso richiedere un RMA?

Per richiedere un RMA è necessario accedere al sito: rma.wiseconn.com

Devo compilare il modulo per ogni RMA che richiedo? Posso lasciare o inviare i dispositivi e attendere la creazione dell'RMA?

Ogni prodotto ricevuto presso la filiale deve essere associato a un RMA precedentemente richiesto su rma.wiseconn.com. È responsabilità del richiedente compilare e inviare il modulo prima di consegnare le attrezzature alla filiale. In assenza di un numero di RMA al momento dell'ingresso, sarà concesso un periodo massimo di **45 giorni di calendario** per regolarizzare la situazione. Trascorso tale termine, le attrezzature potranno essere dichiarate "abbandonate" e considerate per il riciclo.

Il mancato rispetto di questa procedura comporterà ritardi significativi nella gestione e nel trattamento delle attrezzature.

Come posso richiedere informazioni su un RMA?

È possibile richiedere informazioni su un RMA tramite il sistema di ticket Freshdesk, contattando direttamente un agente del Servizio Tecnico.

In alternativa, si possono consultare le informazioni più rilevanti nella pagina di monitoraggio dell'RMA, accessibile tramite un link inviato via e-mail al momento della creazione della richiesta.

Devo riparare alcuni dispositivi ma non posso aspettare i tempi standard. Esiste una soluzione rapida in questi casi?

Se è necessaria una soluzione rapida, è possibile richiedere un RMA urgente per ottenere un ordine d'acquisto di un dispositivo nuovo e inviare quello difettoso al Servizio Tecnico.

La richiesta deve essere effettuata su rma.wiseconn.com e, una volta ricevuta la conferma via e-mail, occorre rispondere specificando che si tratta di un **RMA URGENTE**. Dipendendo della risoluzione del problema In base alla valutazione del Servizio Tecnico, potrà essere emessa una nota di credito o fornita una diagnosi dettagliata del problema e della soluzione. I dettagli di questo processo sono disponibili in un [Allegato specifico](#).

Qual è l'indirizzo della filiale a cui devo inviare i dispositivi?

L'indirizzo della filiale dipende dal paese in cui si trovano i dispositivi. Nell' [Allegato](#) seguente troverai l'elenco delle filiali disponibili con tutte le relative informazioni (indirizzo, persona di riferimento e contatti).

Non so dove trovare il numero di serie del dispositivo che desidero inviare.

La posizione del numero di serie varia a seconda del tipo di dispositivo. Le istruzioni dettagliate per ogni tipo di prodotto sono disponibili nell' [Allegato](#) corrispondente.

Quanto tempo richiede la riparazione dei dispositivi da quando vengono ricevuti nella filiale?

Il tempo di risoluzione dell'RMA dipende dal numero di dispositivi inclusi e varia generalmente tra 10 e 15 giorni lavorativi, a seconda della filiale e del volume ricevuto. Maggiori dettagli sono consultabili nell' [Allegato](#) corrispondente.

Cosa succede se non approvo il preventivo inviato dal Servizio Tecnico?

Se non viene ricevuta alcuna risposta entro 12 mesi, il ticket di assistenza verrà chiuso e le attrezzature saranno inviate al riciclaggio.

In caso di mancata approvazione del preventivo, il cliente potrà richiedere la restituzione delle attrezzature (considerando i costi di spedizione e ispezione) oppure autorizzare WiseConn al loro riciclo. Si consiglia di comunicare la propria decisione entro il termine stabilito per garantire una corretta gestione delle attrezzature.

Ho dei dubbi sul procedimento. Chi posso contattare?

In caso di dubbi sul procedimento o su qualunque aspetto relativo al servizio tecnico, è possibile contattare la filiale competente tramite e-mail o telefono, come indicato nell' [Allegato](#) delle filiali.

Annex / Anexo / Allegato

A. Exclusive for LatAm Market / Exclusivo para mercado LatAm / Esclusivo per il Mercato LatAm

LATAM (ES)

Tomando en cuenta los tiempos de tránsito desde los distintos países del mercado LATAM hacia las instalaciones de WiseConn Chile, se establece un **plazo máximo de 80 días corridos** para que el cliente o distribuidor haga llegar físicamente los equipos a la sucursal, contados desde la fecha en que se genera la solicitud de RMA.

Durante ese período, si la cobertura de garantía de 24 meses llegará a expirar, se respetará la fecha de creación del RMA como válida para efectos de cumplimiento, siempre que el equipo sea efectivamente recepcionado dentro de los 80 días establecidos.

Este criterio aplica tanto para solicitudes Urgentes como Estándar.

Si el equipo **no es recepcionado** dentro del plazo de 80 días, la solicitud se considerará caducada y deberá generarse una nueva.

Importante: Este plazo de 80 días tiene como único propósito considerar los tiempos de traslado internacional. No representa una extensión de la cobertura de garantía, ni modifica los plazos definidos por [política](#).

LATAM (EN)

Taking into account the transit times from different LATAM countries to the WiseConn Chile facilities, a **maximum period of 80 calendar days** is established for the customer or distributor to physically deliver the equipment to the service center, counted from the date the RMA request is created.

During this period, if the standard 24-month warranty coverage expires, the RMA creation date will be considered valid for warranty purposes, provided that the equipment is effectively received within the 80-day period.

This criterion applies to both Urgent and Standard requests.

If the equipment **is not received** within the 80-day period, the RMA request will be considered expired and a new one must be submitted.

Important: This 80-day period is intended solely to account for international shipping times. It does not extend the warranty coverage nor does it modify the timeframes established in the official warranty [policy](#).

LATAM (IT)

Tenendo conto dei tempi di transito dai diversi paesi del mercato LATAM verso la sede WiseConn in Cile, viene stabilito un **periodo massimo di 80 giorni solari** affinché il cliente o il distributore consegna fisicamente i dispositivi presso la sede, a partire dalla data di creazione della richiesta RMA.

Durante tale periodo, se la copertura di garanzia di 24 mesi dovesse scadere, la data di creazione della richiesta RMA sarà considerata valida ai fini della garanzia, purché il dispositivo venga ricevuto entro i 80 giorni previsti.

Questo criterio si applica sia alle richieste Urgenti che a quelle Standard.

Se il dispositivo **non viene ricevuto** entro il periodo di 80 giorni, la richiesta sarà considerata scaduta e sarà necessario generarne una nuova.

Importante: Questo periodo di 80 giorni ha l'unico scopo di tenere conto dei tempi di trasporto internazionale. Non estende la copertura di garanzia né modifica le tempistiche definite nella sezione [politica](#) di garanzia.

B. Special regulations / Regulaciones especiales / Regolamenti speciali

Chile - Regulado por Ley del consumidor

ESP	Ley del consumidor - SERNAC: Protección
------------	---

USA - Regulated by the Federal Warranty Law

EN	Businessperson's Guide to Federal Warranty Law For products sold in the U.S., this limited warranty complies with the requirements established by the Magnuson-Moss Warranty Act.
-----------	---

Australia/NZ - Regulated by Australian Consumer Law (ACL)

EN	Consumer guarantees
-----------	-------------------------------------

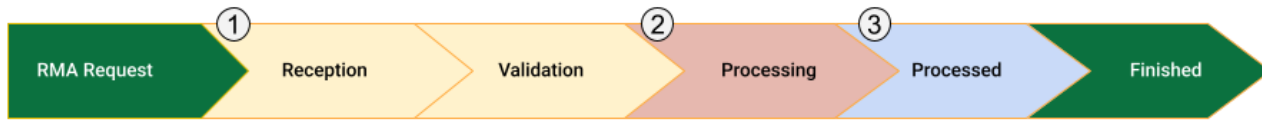
Europe - Regulated by EU “Guarantees and returns” policies

EN	Guarantees, cancelling and returning your purchases
ITA	Garanzie, annullamento degli ordini e restituzione delle merci acquistate
ESP	Garantías, cancelación y devolución de tus compras

C. Branch information / Información de sucursal / Informazioni sulla filiale

Chile - LatAm	USA
<p>Calle Limache #3363 Bodega 11, Sector El Salto, Viña del Mar, Chile.</p> <p>Contact: Carlos Álvarez Bourgeois +56 2 26565003 Opción 2 serviciotecnico@wiseconn.com</p>	<p>4140 N. Brawley Ave Suite 101-102 Fresno, CA 93722. USA.</p> <p>Contact: Zachary Roblyer +1 (559) 326 7613 ext 108 rma@wiseconn.com</p>
Europe	Australia - NZ
<p>Av de la Industria 38, Nave A17, 28823, Coslada, Madrid, España.</p> <p>Contact: Alfredo Norero +34 625 467855 rma.es@wiseconn.com</p>	<p>320 Etiwanda, Mildura, Victoria 3500, Australia.</p> <p>Contact: +61 (0) 457 502 574 rma.au@wiseconn.com</p>

D. Response time / Plazos de atención / Tempi di risposta



Stage / Etapa / Fase	Chile - LatAm	USA - Europe - Australia - NZ
1	1 business day 1 día hábil 1 giorno lavorativo	
2	Up to 5 business days for the first 10 units. Add 1 extra day for every additional set of up to 10 units. 5 días hábiles hasta 10 unidades. +1 día hábil por cada set adicional de hasta 10 unidades. Fino a 5 giorni lavorativi per le prime 10 unità. Aggiungere 1 giorno lavorativo per ogni gruppo aggiuntivo di massimo 10 unità.	Up to 10 business days for the first 10 units. Add 1 extra day for every additional set of up to 10 units. 10 días hábiles hasta 10 unidades. +1 día hábil por cada set adicional de hasta 10 unidades. Fino a 10 giorni lavorativi per le prime 10 unità. Aggiungere 1 giorno lavorativo per ogni gruppo aggiuntivo di massimo 10 unità.
3	5 business days* 5 días hábiles* 5 giorni lavorativi*	

***Note**

ENG	<i>The 5-day timeframe does not include any waiting period for the customer's approval of a quotation, when applicable.</i>
ESP	<i>El plazo de 5 días no incluye el tiempo de espera por la aprobación de una cotización, si aplica.</i>
ITA	<i>I 5 giorni non includono il tempo di attesa per l'approvazione del preventivo da parte del cliente, se applicabile.</i>

Summary

ENG	These are the estimated total resolution times based on the total number of units included in the RMA request.
ESP	Estos son los tiempos estimados totales de atención según la cantidad total de unidades incluidas en la solicitud de RMA.
ITA	Questi sono i tempi totali stimati di risposta in base al numero totale di unità incluse nella richiesta di RMA.

Units / Unidades / Unità	Chile - LatAm [business days / días hábiles / giorni lavorativi]	USA - Europe - Australia - NZ [business days / días hábiles / giorni lavorativi]
1-10	11	16
11-20	12	17
21-30	13	18
	<p><i>For every additional set of up to 10 units, add 1 extra business day to the total resolution time. This logic is reflected in the examples shown above</i></p> <p><i>Por cada conjunto adicional de hasta 10 unidades, se debe agregar 1 día hábil al tiempo total de atención. Esta lógica se refleja en los ejemplos mostrados arriba.</i></p> <p><i>Per ogni gruppo aggiuntivo di massimo 10 unità, aggiungere 1 giorno lavorativo al tempo totale di risposta. Questa logica è illustrata negli esempi sopra.</i></p>	

E. Series examples / Ejemplos de series / Esempi di serie

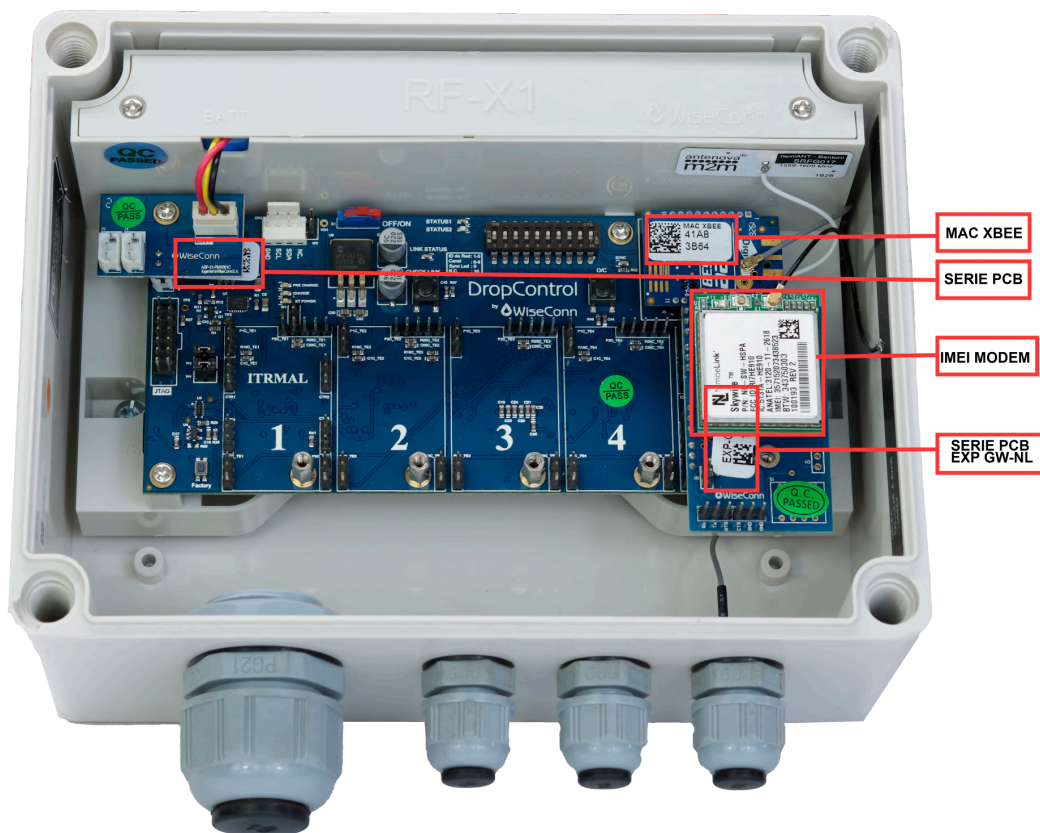
<p>ENG</p>	<p>For each item submitted to Technical Service, only one unique identifier per unit must be provided.</p> <p>If the product is fully assembled, the primary identifier is the Device ID, found on the product label. This label includes a DataMatrix code, which can be scanned using a compatible scanner or mobile device.</p> <p>If only an internal component (such as a PCB, modem, or radio module) is available, then the Component ID (e.g., PCB ID) must be used instead.</p> <p>Providing the correct identifier ensures proper tracking, diagnosis, and efficient handling of the case by Technical Service.</p> <p>Below are visual examples showing the label locations and special cases where the serial number may be partially hidden or spread across multiple lines.</p>
<p>ESP</p>	<p>Para cada equipo ingresado al Servicio Técnico, se debe indicar solo un identificador único por unidad.</p> <p>En el caso de productos terminados, el Device ID es el identificador principal que debe ser reportado. Este se encuentra en la etiqueta del producto, normalmente representado como un código DataMatrix (QR), que puede ser leído fácilmente con un escáner o dispositivo móvil compatible.</p> <p>Si el cliente solo cuenta con uno de los componentes internos del producto (por ejemplo, una PCB, módem o módulo de radio), entonces debe reportarse el ID del componente (PCB ID u otro equivalente), también presente en la etiqueta de ese componente.</p> <p>La correcta identificación del equipo mediante uno de estos códigos es fundamental para el rastreo, diagnóstico y procesamiento eficiente del caso por parte de Servicio Técnico.</p> <p>A continuación se presentan ejemplos visuales que muestran la ubicación de las etiquetas de serie y algunos casos donde el número puede estar parcialmente oculto o dividido en más de una línea.</p>
<p>ITA</p>	<p>Per ogni dispositivo inviato all'Assistenza Tecnica, è necessario fornire un solo identificatore univoco per unità.</p> <p>Se il prodotto è completo, deve essere indicato il Device ID, presente sull'etichetta del prodotto. L'etichetta include un codice DataMatrix, leggibile tramite uno scanner o un</p>

dispositivo mobile compatibile.

Se invece si dispone solo di un componente interno (come una PCB, un modem o un modulo radio), occorre indicare il codice identificativo del componente (es. PCB ID), riportato anch'esso sull'etichetta del modulo.

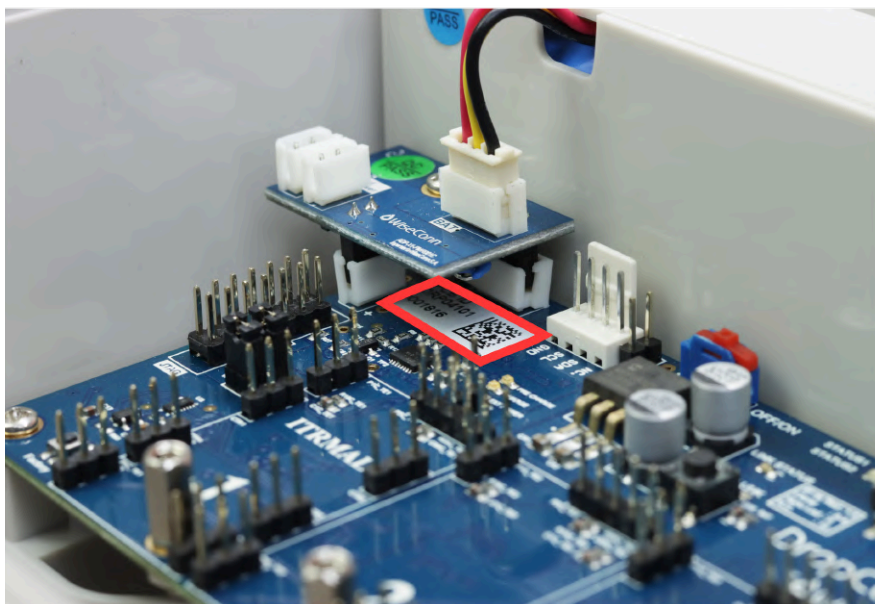
L'indicazione corretta del codice identificativo consente il tracciamento, la diagnosi e la gestione efficiente del caso da parte dell'Assistenza Tecnica.

Di seguito sono riportati esempi visivi che mostrano l'ubicazione delle etichette di serie e alcuni casi in cui il numero può essere parzialmente nascosto o distribuito su più righe.



ENG	Note that the serial numbers for the Wpan and EXP GW-NL PCBs may be partially obscured and are not visible at first glance.
ESP	Tenga en cuenta que las series de las PCBs Wpan y EXP GW-NL pueden estar parcialmente cubiertas y no son visibles a simple vista.
ITA	Si noti che i codici seriali delle PCB Wpan e EXP GW-NL possono risultare parzialmente coperti e non visibili a prima vista.

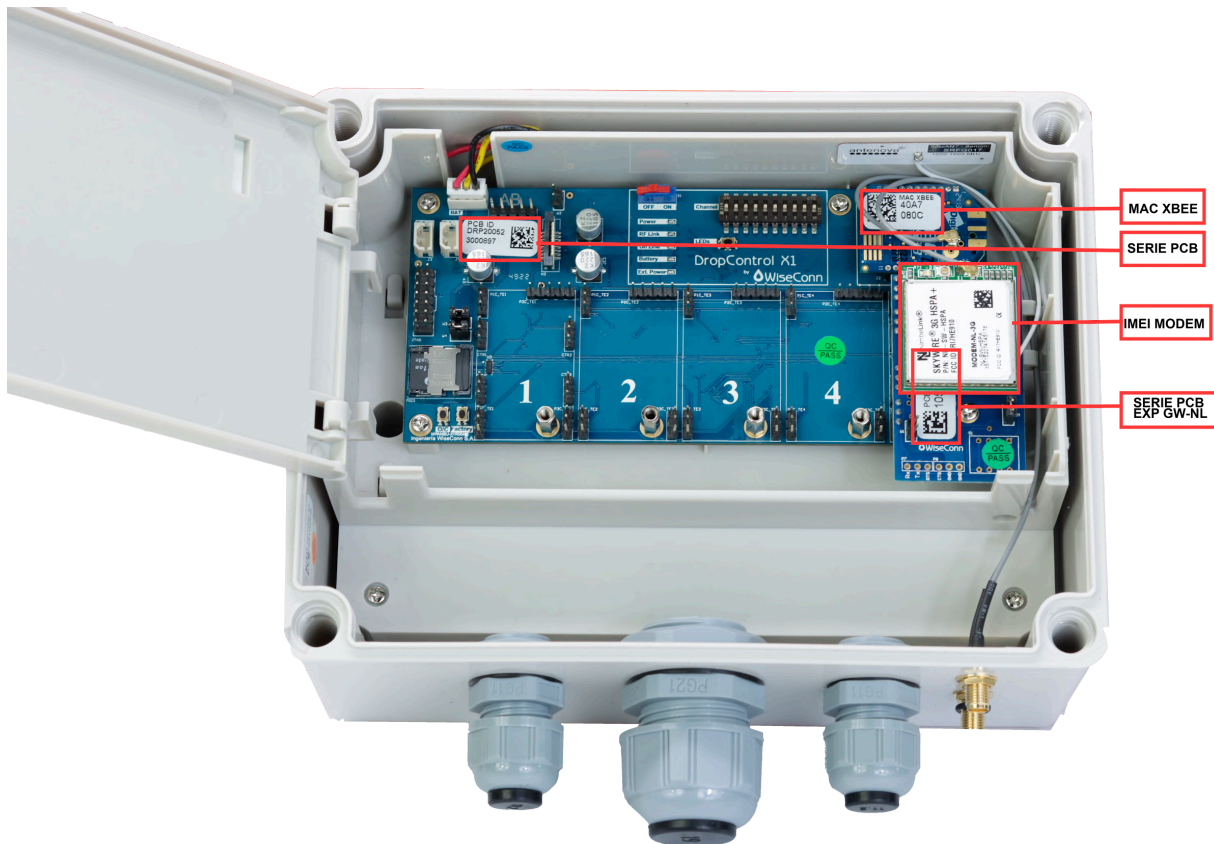
ENG	The serial numbers for the PCB WPAN and PCB-GW-NL are correctly located beneath another PCB positioned above the label. Please note that in this case, the serial number spans two rows, and both must be considered—not just the second row.
ESP	El número de serie de las PCBs WPAN y GW-NL está ubicado correctamente debajo de otra PCB que cubre parcialmente la etiqueta. Es importante tener en cuenta que, en este caso, el número de serie se distribuye en dos líneas, y deben considerarse ambas para identificarlo correctamente.
ITA	I codici seriali delle PCB WPAN e PCB-GW-NL si trovano correttamente sotto un'altra PCB posizionata sopra l'etichetta. È importante notare che, in questo caso, il numero di serie è distribuito su due righe, e devono essere considerate entrambe per una corretta identificazione.



ENG	The above examples show how to locate and provide the correct identification information.
ESP	El ejemplo anterior muestra cómo identificar y proporcionar correctamente la información solicitada.
ITA	L'esempio sopra mostra come identificare e fornire correttamente le informazioni richieste.

+ Add		Delete				
Serial Number	Product Name	Farm	Quantity	Failure Description	Ticket	Actions
DRP04109001816	PCB Wpan	Farm 1	1	Failed to synchronize		
41AB364	XBEE	Farm 1	1	Failed to synchronize		
35715207343852	Modem	Farm 1	1	Failed to synchronize		
3367045	Exp GW NL	Farm 1	1	Failed to synchronize		

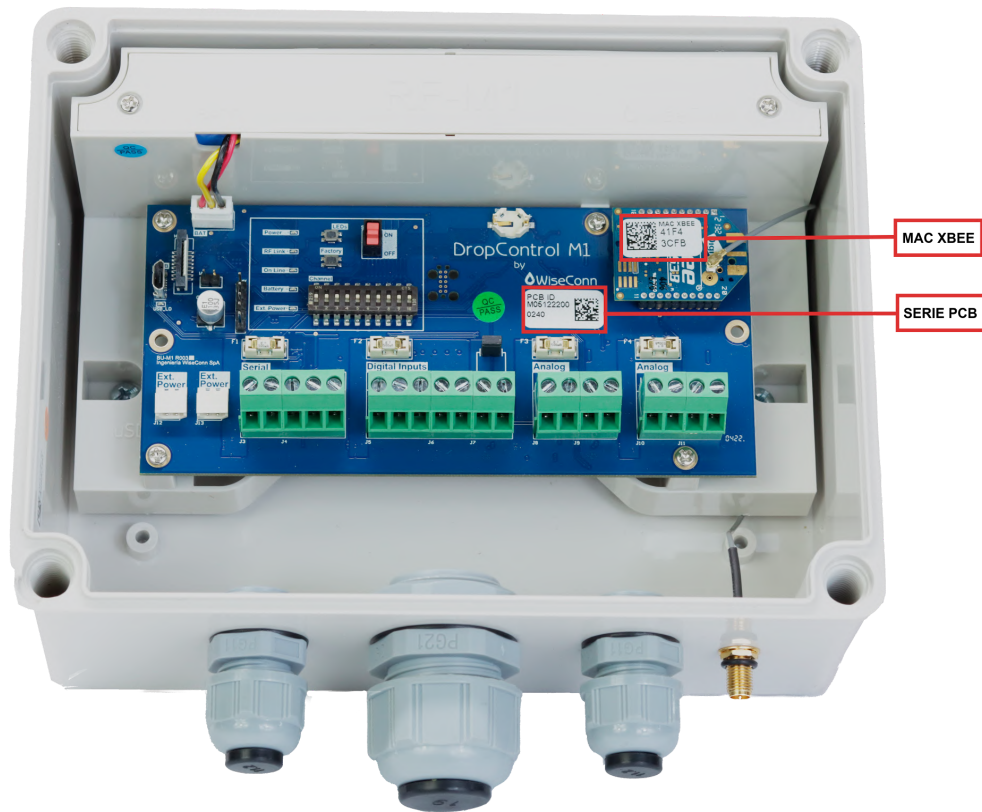
ENG	Shown below is the current RF-X1 node (v.2023) with PCB-BU-X1.
ESP	A continuación se muestra el Nodo RF-X1 (v.2023) con su PCB BU-X1 correspondiente
ITA	Di seguito è mostrato il nodo RF-X1 (v.2023) con la relativa PCB BU-X1.



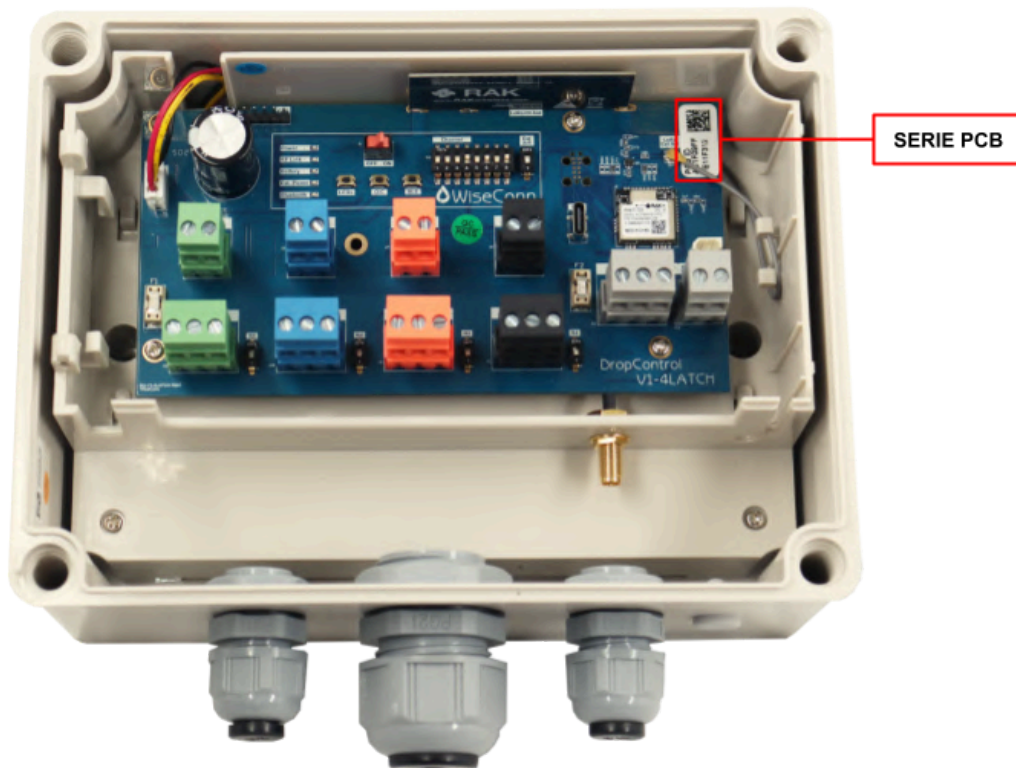
ENG	Below is an example showing how to properly submit the required information (continuing with the EXP-GW-NL from the previous example)
ESP	A continuación se muestra un ejemplo de cómo enviar correctamente la información requerida (manteniendo el caso de la EXP-GW-NL del ejemplo anterior).
ITA	Di seguito è riportato un esempio su come inviare correttamente le informazioni richieste (continuando con l'EXP-GW-NL dell'esempio precedente).

+ Add Delete						
Serial Number	Product Name	Farm	Quantity	Failure Description	Ticket	Actions
DRP20052300089	PCB Wpan	Farm 1	1	Failed to synchronize		✎ 🗑
4DA70C	XBEE	Farm 1	1	Failed to synchronize		✎ 🗑
35715207414515	Modem	Farm 1	1	Failed to synchronize		✎ 🗑
3367045	Exp GW NL	Farm 1	1	Failed to synchronize		✎ 🗑

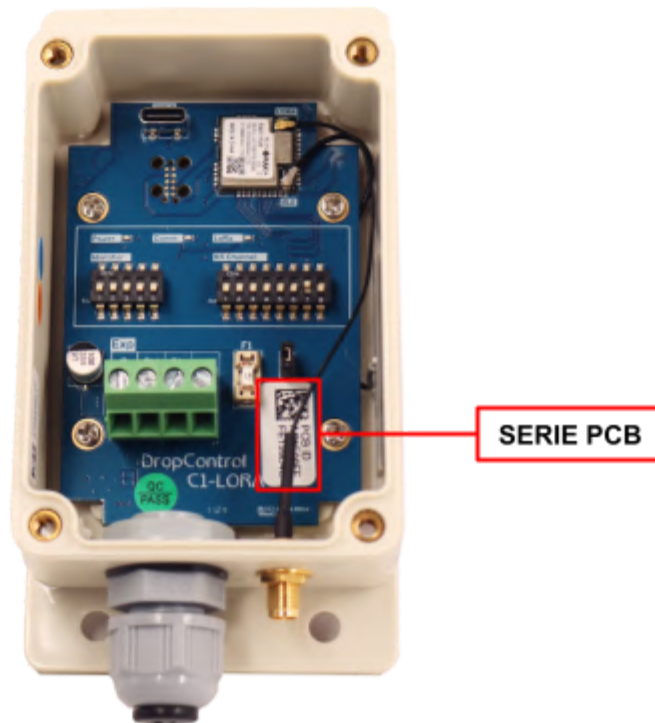
ENG	The M1 Node uses the same enclosure as the X1 and V1 models. The diagram below shows the location of its identification labels.
ESP	El Nodo M1 utiliza el mismo encapsulado que los modelos X1 y V1. El siguiente ejemplo muestra la ubicación de sus etiquetas de identificación.
ITA	I nodi M1 utilizzano lo stesso box del modello X1 - V1. L'immagine seguente mostra la posizione delle etichette identificative.



ENG	Below are the positions of each unique identifier included in the RF-V1 Node
ESP	A continuación se muestran las ubicaciones de cada identificador único incluido en el Nodo RF-V1.
ITA	Di seguito sono indicate le posizioni di ciascun identificativo univoco presente nel nodo RF-V1.



ENG	Below are the positions of each unique identifier included in the MOD-C1-LORA module.
ESP	A continuación se muestran las ubicaciones de cada identificador único incluido en el módulo MOD-C1-LORA.
ITA	Di seguito sono indicate le posizioni di ciascun identificativo univoco presente nel modulo MOD-C1-LORA.



ENG	Expansion Modules C1 (10DI - 12LATCH - 4.20I/O). The following image shows the location of the unique identifier used in these devices (e.g., BU-C1-10DI-10R).
ESP	Módulos de Expansión C1 (10DI - 12LATCH - 4.20I/O). La siguiente imagen muestra la ubicación del identificador único utilizado en estos equipos (ej.: BU-C1-10DI-10R).
ITA	Moduli di espansione C1 (10DI - 12LATCH - 4.20I/O). L'immagine seguente mostra la posizione dell'identificativo univoco utilizzato in questi dispositivi (es. BU-C1-10DI-10R).



ENG	Below are the locations of other devices such as X1 expansion cards, modems, and sensors, along with their respective unique identifiers.
ESP	A continuación se muestran las ubicaciones de otros dispositivos, como tarjetas de expansión X1, módems y sensores, junto con sus respectivos identificadores únicos.
ITA	Di seguito sono indicate le posizioni di altri dispositivi, come schede di espansione X1, modem e sensori, insieme ai rispettivi identificativi univoci.



EXP-4LATCH
PCB ID: 3719122



EXP-SDI12
PCB ID: 2628065



EXP-232-MB
PCB ID: 580037



ACC-DIGI-LTE
IMEI: 352596142020834





ACC-NL-CAT1-SOLO
IMEI: 351077450080604



ACC-ADP-GW
PCB ID: 3776052



SENS-WEATHER-STATION-DAVIS-6820C-485
SENS ID: 3696020



SENS-ACC-TEMP&RH-PCE-485
SENS ID: P1822100198



SENS-LEVEL-US-DINEL-ULM53-6
SENS ID: DS221250



SENS-PRESSSW-WISECONN-WC1000-10PSI
SENS ID: 3920046

F. Spare parts kit | Kit de repuestos | Kit di ricambi

Item #	SKU	Quantity Recommended	Item #	SKU	Quantity Recommended
1	ACC-BU-X1	1 pcs	19	EXP-4LATCH	2 pcs
2	ACC-BU-C1	1 pcs	20	EXP-GW-WIFI-ETH-WT32	1 pcs
3	ACC-BU-M1	1 pcs	21	ACC-ADP-WIFI-ETH-WT32	1 pcs
4	ACC-BU-C1-LITE	1 pcs	22	EXP-GW-NL	1 pcs
5	ACC-BU-V1-2LATCH	1 pcs	23	ACC-ADP-GW	2 pcs
6	ACC-BU-V1-4LATCH	1 pcs	24	ACC-NL-CAT1-SOLO	2 pcs
7	ACC-BU-C1-10DI-10R	1 pcs	25	ACC-ENERGY-BATT-4-13	2 pcs
8	EXP-232-MB	1 pcs	26	ACC-ENERGY-SOLAR-10	1 pcs
9	EXP-485-MB	1 pcs	27	ACC-ENERGY-PS-110V/220V-24-3	1 pcs
10	EXP-2DI	2 pcs	28	ACC-MOUNT-SOLAR	1 pcs
11	EXP-SDI12	2 pcs	29	ACC-ANT-NNN*-OM2 <i>*NNN: 900 or 868, based on location</i>	1 pcs
12	EXP-3AI	1 pcs	30	ACC-ANT-EXT-CELL-UFL	2 pcs
13	EXP-3X420	2 pcs	31	ACC-ANT-EXT-RF-C-26FT/8MT	1 pcs
14	EXP-SHT	1 pcs	32	ACC-ANT-EXT-RF-C-39FT/12MT	1 pcs
15	EXP-HMI	1 pcs	33	ACC-BU-FLASH	2 pcs
16	EXP-RELAY-LA	1 pcs	34	ACC-BU-RF-NNN* <i>*NNN: 900 or 868, based on location</i>	1 pcs
17	EXP-RELAY-NO	1 pcs	35	ACC-ANT-EXT-RF-NF-26FT/8M	1 pcs
18	EXP-LATCH	2 pcs	36	ACC-ANT-860/930-OM3	1 pcs