

HW-Care

Guida di utilizzo

Benvenuto nella guida di HW-Care, il servizio di riparazione per prodotti Huawei e Honor con ritiro e riconsegna a domicilio gratuiti. I costi di trasporto saranno interamente a carico di Huawei.

Eventuali costi di riparazione saranno soggetti alla validità della garanzia.

In caso di riparazione fuori garanzia e preventivo non accettato, non ti sarà addebitato nessun costo per la verifica del difetto ed emissione del preventivo stesso.

Puoi trovare di seguito una guida sui principali passi da seguire per il corretto utilizzo del servizio.

1. [Come registrare una nuova utenza](#) (pag. 1)
2. [Come creare un ticket](#) (pag. 3)
3. [Come preparare il pacco da spedire](#) (pag. 4)
4. [Come ricercare un ticket](#) (pag. 5)
5. [Cosa fare in caso di problemi con la spedizione](#) (pag. 6)
6. [Contatti Huawei per segnalazioni e necessità](#) (pag. 6)

1. Come registrare una nuova utenza

- a. Accedi al sito web www.hw-care.it/login
- b. Clicca su **Registrati ora**
- c. Seleziona:
 - **Utente finale** → Se sei un utente privato.
 - **Negozio** → Se sei un negozio e ti occupi dell'assistenza per conto dei Clienti, registra qui la tua nuova utenza, soggetta ad approvazione del Huawei Customer Service.
- d. Compila tutti i campi contrassegnati dall'asterisco (*).
Presta particolare attenzione ai seguenti campi:
 - **CF/P.IVA** → Il tuo Codice Fiscale o Partita IVA ci permette di identificarti in modo univoco ed emettere eventuale fattura in caso di riparazione a pagamento.
 - **Cognome e Nome** → Compila i campi con cognome e nome o, se sei un **Negozio**, inserisci la dicitura indicata sull'insegna esterna per essere facilmente identificabile dal Corriere.
 - **Email** → Compila il campo indicando il tuo indirizzo email per eventuali comunicazioni. In caso di riparazione fuori garanzia (per scadenza dei termini di validità o per danno causato non coperto da garanzia), il Centro Assistenza ti invierà gratuitamente via email un preventivo per la riparazione.
- e. **Username e Password** → Crea username e password a tua discrezione, per procedere con la registrazione della tua nuova utenza.
- f. Leggi attentamente i contenuti della sezione "Informazioni Policy Privacy" ed accertati di selezionare **Acconsento/Non Acconsento** negli appositi riquadri.
- g. Seleziona il tasto **Invia**.
- h. Riceverai un'email all'indirizzo indicato, al cui interno sarà presente un link che dovrai cliccare per confermare la registrazione. A questo punto il processo sarà concluso e la tua utenza sarà attiva.

Schermata "Registrazione utente":

HUAWEI | HONOR

Registrazione informazioni personali utente

Utente finale Negozio

CF/P.IVA

* Cognome * Nome

*Telefono 1 Telefono 2
ES: 347 1234567 ES: 0981 123445

Indirizzo

*Pv ▼ *Città ▼ *CAP

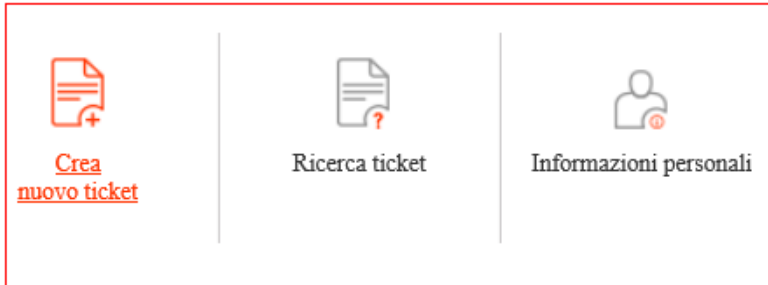
*Email

Dettagli account

*Username *Password *Ripeti password

Come creare un ticket

- a. Effettua il login ad HW-Care tramite **Username** e **Password** creati in fase di registrazione utente.
- b. Seleziona **Crea nuovo ticket** per spedire un prodotto in assistenza.



- c. Compila tutti i campi necessari:

- Sezione **Dettagli dispositivo**:
 - Inserisci il **Serial Number**. Segui l'apposita guida **Come trovare il Serial Number** in caso di necessità.
 - Seleziona **Controlla** per permettere al sistema di verificare la correttezza del Serial Number inserito e le relative informazioni di garanzia.
 - Seleziona il **Guasto**, in base al difetto riscontrato sul dispositivo, tramite il menu a tendina.
 - Compila attentamente il campo **Note** per specificare tutti i dettagli sul difetto riscontrato e la sequenza per riprodurlo. Questo aiuterà moltissimo il nostro personale tecnico per eseguire al meglio la riparazione del tuo dispositivo.
 - Se hai necessità di spedire più di un prodotto, seleziona **Aggiungi un altro dispositivo** e compila tutti i campi necessari.

Schermata "Dettagli dispositivo":

Dettagli dispositivo [Come trovare il Serial Number](#) | [Come preparare la scatola da inviare](#)

Il pacco contiene solo prodotti DOA

Il dispositivo è stato già in riparazione ma è ancora difettoso

*Serial Number

Ricordati di inserire la prova d'acquisto all'interno del pacco

Importante: anche se verrà inserito l'IMEI del dispositivo, il ticket verrà generato automaticamente col relativo Serial Number (SN) per evitare diffusione di dati sensibili.

Tipo prodotto Modello

Garanzia

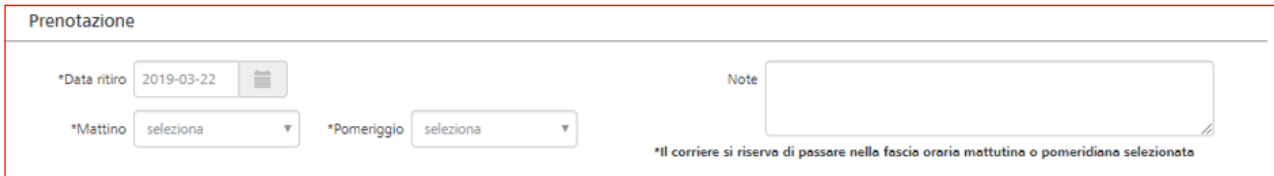
*Guasto

Allegati

Note

- Sezione **Prenotazione**:
 - Scegli **Data ritiro** ed una fascia oraria sulla base della tua disponibilità, aggiungendo eventuali note utili al Corriere nell'apposito campo, quali ad esempio la dicitura indicata sul citofono. Ti anticipiamo che il Corriere effettua le prese esclusivamente da Lunedì a Venerdì.

Schermata "Prenotazione":



- Sezione **Come preparare la scatola da inviare**:
 - Leggi accuratamente le istruzioni riportate che ti permetteranno di preparare un imballo sicuro e adeguato.
 - Spunta la voce **Il cliente conferma di aver letto, compreso e seguito la guida di preparazione del pacco**.
- Sezione **Informazioni di Backup**:
 - Leggi con attenzione le informazioni riportate nel box **Importante** riguardanti i tuoi dati personali e procedi con il backup dei tuoi dati prima dell'invio in assistenza del dispositivo.
 - Spunta la voce **L'utente è stato informato riguardo il backup e ripristino del dispositivo**.

- d. Seleziona il tasto **Invia**.
- e. Riceverai un'email all'indirizzo indicato in fase di registrazione, contenente i documenti necessari alla spedizione. Qualora non dovessi ricevere l'email, hai due possibilità:
 - Cerca il ticket creato nella sezione **Ricerca ticket** (vedi punto 3 della guida) e premi **Re-Send** per richiedere nuovamente l'invio dell'email.
 - Vai in **Dettagli ticket** per recuperare e scaricare i documenti di trasporto da applicare sul pacco (vedi punto 2 della guida).

2. **Come preparare il pacco da spedire**

- a. Stampa tutti i documenti allegati all'email che hai ricevuto o scaricati dalla sezione **Dettagli ticket**, considerando due copie per la "prova di consegna".
- b. Predisponi il pacco e inserisci al suo interno:
 - Il dispositivo o i dispositivi registrati nella tua richiesta di riparazione;
 - Una copia scansionata della prova d'acquisto per ciascun dispositivo da inviare.
- c. Imballa attentamente ciascun dispositivo per prevenire eventuali danni durante il trasporto.
- d. Chiudi il pacco e sigillalo in ogni sua parte.
- e. Incolla la copia elettronica della lettera di vettura, stampata in precedenza, all'esterno del pacco.

Attenzione:

- La copia scansionata della prova d'acquisto dovrà essere obbligatoriamente inserita all'interno del pacco.
- Non dovrai in nessun caso contattare il Corriere per la presa del pacco: il servizio di trasporto è interamente automatizzato e gestito gratuitamente da Huawei.
- Le due copie stampate della "prova di consegna" dovranno essere utilizzate in questo modo:
 - Una dovrà essere firmata dal Corriere al momento della presa e conservata dal Cliente;
 - Una dovrà essere firmata dal Cliente e data al Corriere al momento della presa.

3. Come ricercare un ticket

a. Accedi alla sezione **Ricerca ticket** per consultare lo storico delle tue richieste di assistenza.

Dettagli ticket	Rispedisci	Tipo operatore	Nome azienda	ID Ticket	IMEI	Modello	Nome	Cognome	Data apertura	AWB Cliente	Data ritiro corriere	Data arrivo ASC	AWB Centro Servizi	Data spedizione a utente	Data ricezione dopo riparazione	Stato garanzia	Stato	Dettagli stato
Dettagli ticket	Re-send	ASC		1711260071	869537	CHC-U01			26/11/2017	RL54	27/11/2017	28/11/2017	RL55	14/12/2017	N.A.	Garanzia valida fino al 18/08/2018	RETURNED	RITIRO EFFETTUATO

Esempio di un ticket:

Qui di seguito, il significato delle varie voci:

- **Dettagli ticket** → Clicca su **Dettagli ticket** per visualizzare tutte le info relative al ticket.
- **Rispedisci** → Clicca su **Re-send** per ricevere nuovamente via email i documenti per la spedizione, all'indirizzo inserito in fase di registrazione.
- **Tipo operatore** → Tipologia di Centro Assistenza che riceverà il tuo dispositivo (riferimento interno).
- **Nome azienda** → Nome del Centro Assistenza che riceverà il tuo dispositivo.
- **ID ticket** → Numero del ticket di spedizione.
- **SN** → Serial Number del dispositivo inserito nell'ID ticket.
- **Modello** → Modello del dispositivo inserito nell'ID ticket.
- **Nome / Cognome** → Riferimenti dell'Utente che ha creato l'ID ticket.
- **Data apertura** → Data in cui è stato creato il ticket.
- **AWB Cliente** → Clicca sul numero della lettera di vettura per consultare il tracking della tua spedizione verso il Centro Assistenza.
- **Data ritiro corriere** → Data di ritiro del pacco, da parte del Corriere, presso l'Utente.
- **Data arrivo ASC** → Data di arrivo del pacco presso il Centro Assistenza.
- **AWB Centro servizi** → Clicca sul numero della lettera di vettura per consultare il tracking della spedizione di ritorno del tuo dispositivo. Se assente, il Centro Assistenza non ha ancora richiesto la presa del Corriere.
- **Data spedizione a utente** → Data in cui il Centro Assistenza ha consegnato il pacco al Corriere.
- **Data ricezione dopo riparazione** → Data in cui l'Utente ha ricevuto il pacco.
- **Stato** → Stato attuale del ticket che potrà essere:
 - **ACCEPTED** → Il ticket è stato correttamente creato e il sistema informatico del Corriere sta elaborando la richiesta di presa.
 - **WAITING FOR PICK-UP** → La presa è organizzata, il Corriere passerà a recuperare il pacco come da preferenze indicate in fase di creazione ticket.
 - **PICKED UP** → Il Corriere ha ritirato il pacco presso l'indirizzo dell'Utente ed è in transito verso il Centro Assistenza (ASC) a cui è stato assegnato il ticket.
 - **ARRIVED** → Il pacco è stato consegnato al Centro Assistenza (ASC).
 - **WAITING FOR SEND BACK** → Il Centro Assistenza (ASC) ha prenotato la presa con il Corriere per rispedire il pacco al Cliente.
 - **RETURNED** → Il Corriere ha ritirato il pacco presso il Centro Assistenza (ASC) ed è in transito verso l'Utente.
 - **CLOSED** → Pacco consegnato dal Corriere all'indirizzo dell'Utente. Ticket chiuso.
 - **CANCELLED** → Il ticket è stato cancellato.

4. Cosa fare in caso di problemi con la spedizione

- a. Se dovessi ricevere un pacco danneggiato, accettalo “con riserva”. In questo modo sarai tutelato nel caso in cui il contenuto all’interno del collo fosse danneggiato.
- b. Se dovessi ricevere un dispositivo danneggiato, contatta il Servizio Clienti Huawei al numero verde gratuito 800.191.435 entro e non oltre 7 giorni di calendario dalla data di ricezione.

5. Contatti Huawei per segnalazioni e necessità

Per qualsiasi necessità, ti riportiamo sotto tutti i nostri canali di supporto a tua completa disposizione:

- a. **Contact Center**
800.191.435 (Numero verde)
Servizio attivo 7 giorni su 7
Dalle ore 8:00 alle ore 21:00 (escluso festivi)
- b. **App Supporto**
Preinstallata* sul tuo prodotto e sempre a portata di mano
- c. **Chat, E-mail e FAQ**
Disponibili alla pagina <https://consumer.huawei.com/it/support/>