Dear Valuable Customer,

in order to better manage your request of return of the equipment to our facility and perform them guaranteeing the best service possible, as you expect from M PUMPS (hereinafter MP), we created this form to be filled by you or your MP’s Distributor/Representative.

Please include here as much information as possible in order to be sure that we have all the information to correctly treat your request allowing us to be reliable on the failure analysis and delivery date.

Only after that Return Authorization Report (RAR) is submitted and reviewed by MP, Return Authorization Number (RAN) is communicated to Customer or Distributor.

Only once Customer or Distributor receives RAN, are authorized to ship to MP components agreed and specified in RAR.

RAN must be clearly specified on all documents that accompanied the goods to don’t miss the information, goods without RAN or that doesn’t correspond to what specified in RAR, will be rejected by MP warehouse with consequent return to Customer that must sustain related shipping costs.

All parts must be clean, flushed and in any case decontaminated before to be shipped to MP. If necessary, parts must be also accompanied by proper drainage declaration correctly filled in all applicable fields. Lack of documentation certifying drainage and decontamination, or the evident state of contamination of the goods will result in rejection of the goods with consequent return to Customer that must sustain related shipping costs.

Please refer to Standard Terms & Conditions of sales included in the order aknowledge for all doubts and in particular for the procedures related to warranty, if you need further support please contact your MP representative.

Thanks for your trust in MP and to be a Valuable Customer.

*Gentile Cliente,*

*al fine di gestire al meglio la sua richiesta di restituzione delle apparecchiature presso la nostra struttura ed eseguirla garantendo il miglior servizio possibile, come sappiamo aspettarsi da M PUMPS (di seguito MP), abbiamo creato questo modulo da compilarsi a cura sua o del suo distributore/rappresentante MP.*

*La preghiamo di includere quante più informazioni possibili al fine di essere sicuri di avere tutti i dati per trattare correttamente la sua richiesta permettendoci di essere affidabili nell'analisi dei guasti e rispetto alla data di consegna prevista.*

*Solo dopo che il Rapporto di autorizzazione al reso (RAR) è stato inviato e revisionato da MP, il numero di autorizzazione al reso (RAN) verrà comunicato a Lei o al suo Distributore.*

*Solo una volta che Lei o il suo Distributore riceverete il RAN, sarete autorizzati a spedire a MP i componenti concordati e specificati nel RAR.*

*RAN dovrà essere chiaramente specificato su tutti i documenti che accompagnano la merce per non perdere le informazioni, la merce senza RAN o che non corrisponde a quanto specificato in RAR, verrà rifiutata dal magazzino MP con conseguente restituzione al Cliente che dovrà sostenerne le relative spese di spedizione.*

*Le ricordiamo che tutte le parti devono essere pulite, lavate e comunque decontaminate prima di essere spedite a MP. Se necessario le parti devono inoltre essere accompagnate da un'adeguata dichiarazione di bonifica correttamente compilata in tutti i campi applicabili. La mancanza di documentazione attestante il drenaggio e la decontaminazione, ovvero l'evidente stato di contaminazione della merce, comporterà il rifiuto della merce con conseguente restituzione al Cliente che dovrà sostenere le relative spese di spedizione.*

*Si prega di fare riferimento alle Standard Terms & Conditions of sales riportate nel contratto di acquisto per tutti i dubbi ed in particolare per le procedure relative al riconoscimento della garanzia, se aveste necessità di ulteriore supporto vi consigliamo di rivolgervi al vostro rappresentante MP.*

*Grazie per la sua fiducia in MP e per essere un prezioso Cliente.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **To be filled by Customer or M PUMPS (MP) distributor**  *Da compilare a cura del Cliente o del distributore M PUMPS (MP)* | | | |
| References | **Initiation Date:**  *Data di inizio* | **Customer:**  *Cliente* | **Customer Non-Conformance Report reference:**  *Riferimento al rapporto di non conformità del cliente:* |
| **MP Order Reference:**  *Riferimento dell'ordine MP:* | **MP Item code:**  *MP Codice articolo:* | **Part Description or Document Title:**  *Descrizione della parte o titolo del documento:* |
| **MP Equipment Serial Number:**  *Numero di serie dell'apparecchiatura MP:* | **Failure date and working hours of the equipment:**  *Data di guasto e ore di lavoro dell'apparecchiatura:* | **Rejected Quantity:**  *Quantità rifiutata:* |
| **Temperature of liquid**  *Temperatura del liquido* | **Duty point**  *Punto di servizio* | **Density and viscosity**  *Densità e viscosità* |
| **Please include processed fluid data sheet (if available)**  *Si prega di includere la scheda tecnica del fluido trasformato (se disponibile)* | | |
| **Description of the failure/Non-Conformance:**  *Descrizione del guasto/non conformità:*  Recurrent *Ricorrente*:  Yes  No | | |
| **Originator:**  *Creatore:* | | **Title:**  *Titolo:* |
| **Contacts (e-mail address, Telephone, etc…):**  *Contatti (indirizzo e-mail, telefono, ecc... ):* | | |
| **In case of warranty request, please attach to present documentation**  **start-up check list duly filled as per IOM requirement if not already sent to startup@mpumps.it**  *In caso di richiesta di garanzia, allegare alla documentazione presente*  *la start-up check list debitamente compilata secondo i requisiti IOM se non già spedita a*  *startup@mpumps.it* | | |
| **Please include here pictures of the equipment and motor (if present) plate**  *Si prega di includere qui le immagini dell'attrezzatura e della targhetta (se presente)* | | |
| **References** | **Please include here detailed pictures of failed parts**  **WARNING!!! Open equipment only after MP authorization, otherwise warranty will be considered void!**  *Si prega di includere qui le immagini dettagliate delle parti guaste*  *ATTENZIONE!!! Aprire l'apparecchiatura solo dopo l'autorizzazione di MP, altrimenti la garanzia sarà considerata nulla!* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMPORTANT: this page must be included and clearly visible outside the box /pallet, otherwise the parts/pump will be rejected and the Customer contacted for the correct management.**  *IMPORTANTE: questa pagina deve essere incluso e ben visibile all’esterno del box/pallet, in caso contrario le parti/la pompa non saranno presi in carico e sarà contatto il Cliente per la gestione.* | | | | |
| **Declaration of decontamination** | **The undersigned (name)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **declare as \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (indicate role within the organization e.g. Plant Manager) that:**  *Il sottoscritto (nome)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *in qualità di \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (indicare ruolo all'interno dell'organizzazione es. Resp. Impianto), dichiara che:* | | | |
| **Processed fluid (in case of solutions please also include concentration) reporting at least: trade name and, for process chemicals EINECS e CAS number. If applicable supply also MSDS and/or EER classification**  *Fluido processato (nel caso di soluzioni riportare anche la concentrazione) indicando almeno: nome convenzionale/commerciale della sostanza e, per sostanze chimiche di processo il numero EINECS e CAS. Se applicabile fornire relativa MSDS e/o classificazione CER* | | | |
| **Critical work environment**/*Criticità ambiente di lavoro:*  NORMOther/*Altro*  **Specified parts/pump has been**/ La pompa/Le parti specificate sono state:  Inerted/*Inertizzata*  Lavata/*Washed*  Decontaminated/*Bonificata*  **Any other significant information**/*Qualsiasi altra informazione significativa* | | | |
| **Parts/Pumps that processed dangerous fluid must be delivered disassembled.**  *Parti/Pompe che processano liquidi pericolosi devono essere consegnate smontate.* | | | |
| **Responsible**/*Responsabile* | | | |
| **Contacts (e-mail address, Telephone, etc…)**/*Contatti (indirizzo e-mail, telefono, ecc...)* | | | |
| **To be filled by M PUMPS (MP)** | | | | |
| **M PUMPS Review** | | **Return Authorization acceptance:**  Yes  No  Need further documentation/data (see below description) | | **Return Authorization number:** |
| **Description:** | **Review Performed By:** | |
| **Must pump/parts be delivered disassembled?** |
| **Person to be contacted in MP before to return parts for logistic purposes:** |  | |
| **MP Warehouse acceptance performed by:**  (name & signature) | | | **Date:** | |