



NUOVA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RESI

(in vigore dal 15 febbraio 2015).

Gentili clienti,

nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio reso, Vi portiamo a conoscenza la nuova procedura aziendale per la **“gestione dei resi”** che entrerà in vigore dal **15 febbraio 2015**.

Di seguito i dettagli della nuova procedura:

1. Il Materiale reso dovrà essere **SEMPRE** accompagnato dal **documento di autorizzazione al reso** oltre che dalla relativa **Bolla di reso**, nella quale dovranno essere indicati in modo chiaro i seguenti punti:
 - a. **Tipologia di Reso:**
 - I. ERRATA ORDINAZIONE;
– ENTRO 48 ORE.
– DOPO 48 ORE.
 - II. ERRATA FORNITURA;
 - III. ERRATO CONFEZIONAMENTO;
 - IV. MERCE DIFETTOSA IN GARANZIA.
 - b. **Data e Numero D.d.T. d'acquisto;**
 - c. **Codice e quantità dei prodotti da rendere.**
2. Il materiale reso (ad esclusione della merce difettosa) dovrà essere perfettamente integro, ossia non installato, con la **confezione** originale **NON ROVINATA, SENZA SCRITTE e NASTRI ADESIVI**. Appena autorizzati potrete consegnare il materiale da restituire al corriere purché **venga inserito all'interno di uno scatolo oppure venga INCELLOFANATO** (con film estensibili in polietilene).
3. **NON VERRA' ACCETTATO** alcun vostro reso nel momento in cui manchino nella richiesta di reso tutte le informazioni richieste al punto 1 e 2;
4. Il materiale richiesto con **“ORDINE URGENTE”** non può essere reso, a meno che non si tratti di un reso di Merce difettosa in garanzia.

DETTAGLI SULLA TIPOLOGIA DI RESO:

A. RESI PER ERRATA ORDINAZIONE :

Le richieste di Reso per **“errata ordinazione”** dovranno essere comunicati **ENTRO 48 ORE** dalla data d'acquisto e, una volta accettati, sarete autorizzati ad inviarci il materiale seguendo la procedura sopra

indicata. Successivamente, verificato lo stato del prodotto, provvederemo ad accreditarvi l'intero importo a Voi spettante.

Nel momento in cui le richieste di reso, per **"errata ordinazione"**, ci vengano comunicate **OLTRE 48 ORE** dalla data d'acquisto, seguirà lo stesso iter d'accettazione sopra descritto ma in fase di accredito applicheremo una decurtazione del 20% dell'importo, a parziale copertura dei costi di gestione del reso. Passati **10 giorni** dalla data d'acquisto **non accetteremo** alcuna richiesta di reso per errata ordinazione.

Infine, sui resi per **errata ordinazione** saranno **addebitate 5 Euro** a parziale copertura dei costi di trasporto.

B. RESI PER ERRATA FORNITURA:

I resi per errata fornitura, una volta verificato l'errore, saranno accettati ed accreditati senza alcun costo per il cliente.

C. ERRATO CONFEZIONAMENTO:

Anche in questo caso, una volta verificata l'anomalia, provvederemo ad accreditarvi il valore del prodotto senza sostenere alcun costo.

D. MERCE DIFETTOSA IN GARANZIA:

La richiesta di reso di merce difettosa in garanzia deve avvenire, come di consueto, sul nostro E-commerce compilando ogni voce richiesta. Il materiale da restituirci dovrà, anche in questo caso, essere accompagnato dal **modulo di autorizzazione al ritiro**, dalla **Vs. Bolla** di Reso nonché dal **nostro "modulo di reso in garanzia"** (scaricabile dall'area DOWNLOAD del nostro sito) nel caso in cui si voglia fare richiesta di risarcimento danni

Per i fornitori di seguito elencati è **obbligatorio** che venga compilato anche il loro modulo di reso in garanzia (scaricabili dall'area DOWNLOAD del nostro sito) :

- **SACHS;**
- **SCHAEFFLER (INA-LUK-FAG);**
- **VALEO.**

Il materiale difettoso verrà spedito ai rispettivi fornitori, unitamente ai moduli su richiesti, che provvederanno a verificare l'effettiva difettosità del prodotto. Nel momento in cui ci verrà comunicato che il test sulla difettosità del prodotto ha dato esito positivo provvederemo ad accreditarvi l'importo a Voi spettante.

N.B. LE TEMPISTICHE DEI RESI DIFETTOSI IN GARANZIA VARIANO DA FORNITORE A FORNITORE, PER TALI RAGIONI NON POSSIAMO FORNIRVI I GIUSTI TEMPI DI UNA LORO RISPOSTA.

Al fine di migliorare i risultati della gestione dei Resi, vi chiediamo di prendere visione del presente documento e di divulgarne il contenuto alla vostra clientela. Sicuri di aver fatto cosa gradita, vi ringraziamo in anticipo per la cortese collaborazione.

Distinti saluti

Automeccanica Lucana S.r.l.