

**PROCEDURA RICHIESTA RESI MERCE AUTORIZZATI****REV 0**  
**Pag. 1/1**

Le causali per reso merce non conforme sono:

- Errata spedizione
- Errato ordine del cliente
- Materiale difettoso

La seguente procedura descrive l'unica e obbligatoria modalità al cliente per poter effettuare alla scrivente un reso di materiale non conforme. Il cliente potrà quindi rendere un articolo non conforme solo previa autorizzazione del reparto resi che risponderà con esito favorevole o meno alla richiesta generata online dal cliente.

- 1) Compilare online la richiesta all'indirizzo <https://www.ricambi.it/rma/> o dal sito eCommerce per gli utenti registrati, specificando tutti i campi obbligatori e cercando di essere più dettagliati possibile sull'anomalia riscontrata. Se il o i particolari sono stati montati, specificare i dati del veicolo (per ogni veicolo usare una sola richiesta) e per ogni particolare, specificare il documento di vendita. Al termine della compilazione arriverà al cliente una mail di conferma (mittente: [rma@ricambi.it](mailto:rma@ricambi.it)) con il numero di richiesta alla quale seguirà una ulteriore mail con l'esito dopo le nostre valutazioni. Se la richiesta verrà accettata potrete restituirci il materiale, indicando sul ddt di reso il numero di RMA, allegando altresì la stampa del nostro modulo. In qualsiasi momento potrete controllare lo stato di avanzamento della richiesta accedendo dal ns. eCommerce, se registrati, o da questo link: <https://www.ricambi.it/rma/> inserendo il Vs. codice cliente e il numero di richiesta.
- 2) La richiesta va compilata ed inviata entro 5 giorni lavorativi dalla data del documento di vendita per errata ordinazione o spedizione e/o confezionamento. Per il materiale difettoso entro i termini di garanzia.
- 3) Il materiale dovrà essere restituito entro 10 giorni lavorativi dal momento in cui verrà inoltrata la relativa autorizzazione. Solo dopo aver visionato il particolare verranno stabilite le azioni correttive:
  - Se accettato, verrà emessa Ndc
  - Se rifiutato, sarà restituito al cliente
  - Se accettato con riserva, bisognerà aspettare l'esito del nostro fornitore e nel caso ci venga addebitata verrà applicata una penale (contributo di re immagazzinamento) oppure se trattasi di materiale acquistato usufruendo di condizioni speciali (non di nostra gestione, acquistati prettamente per soddisfare le esigenze del cliente) se accettati, sarà applicata una penale che varierà a seconda del tipo e valore del materiale fornito.
- 4) Il materiale elettrico subirà ulteriori controlli tecnici per verificare l'effettivo difetto e/o utilizzo. E' possibile rendere batterie, ma nel caso siano per autocarro, la garanzia verrà riconosciuta se e solo se acquistate a coppia e previo verifica tecnica.
- 5) Il reso dovrà essere spedito in porto franco (spese di trasporto a carico del cliente), con il suo imballo originale integro e non dovrà presentare segni di danneggiamento se non preventivamente segnalati e giustificati nella richiesta. In caso di materiale montato, potrebbero essere richieste ulteriori foto da allegare in fase di richiesta.

Si prega di attenersi alla procedura in caso contrario o in qualsiasi altra modalità la richiesta sarà respinta.

  
Responsabile della Qualità

<b>0</b>	24/02/2023	RGQ	RGQ	AU	<b>*** EMISSIONE ***</b>
<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>REDATTO</b>	<b>VERIFICATO</b>	<b>APPROVATO</b>	<b>NOTE</b>