



Retel srl A socio unico
Via Rimembranze n° 35/A
21024 BIANDRONNO (VA)

Tel. 0332/320.217 - Fax. 0332/310.058

E-mail: servizioclienti@retel.it

sito: www.retelsrl.it

Att.ne: Ufficio amministrazione/Spedizioni

**OGGETTO: PROCEDURA GESTIONE RESI
(SIA IN CONTO RIPARAZIONE/LAVORAZIONE CHE PER MERCE NON CONFORME).**

Gentile Cliente,

con la presente desideriamo informarLa che Retel srl, allo scopo di gestire al meglio il servizio e rendere più rapide le riparazioni, ha formalizzato la procedura di gestione dei resi.

A questo proposito è stato introdotto un modulo **di autorizzazione al reso (RMA), che dovrete utilizzare d'ora in avanti** per rendere il materiale in conto riparazione/lavorazione e per i resi di merce non conforme.

Allo scopo di agevolare il nostro lavoro, Vi preghiamo di seguire le seguenti indicazioni:

- Nel documento di trasporto dovrà essere riportato il numero di RMA che verrà comunicato da Retel srl.
- Il materiale dovrà essere restituito integro, con imballo originale (quando possibile), o con adeguato imballo se diverso dall'originale, e completo dei relativi accessori.
- **Le spese di spedizione sono a carico del cliente o fornitore stesso (PORTO FRANCO c/o Retel srl).**
- Nel modulo dovrà essere indicato il difetto, facendo anche riferimento ad eventuali comunicazioni poste all'interno del pacco. Indicare inoltre sempre la persona a cui fare riferimento per eventuali comunicazioni di carattere tecnico e/o la persona che conosce bene il problema riscontrato.
- In caso di stampanti, si consiglia di lasciare un quantitativo discreto di nastro carbonografico e supporto sul quale viene eseguita la stampa.
- Retel srl, esaminata la merce, si riserva di sostituire il reso in conto riparazione, secondo il suo insindacabile giudizio, nel caso in cui non sia possibile effettuare l'intervento tecnico.
- Il numero del documento RMA che autorizza il reso, ha una validità di 30 giorni di calendario, trascorsi i quali occorre richiedere un nuovo numero di autorizzazione comunicando quello scaduto.
- Il materiale che perverrà senza la documentazione richiesta, verrà respinto.
- **In caso di preventivo non accettato, si addebiteranno € 60,00 + I.V.A. per concorso spese.**
- **La riparazione sarà incondizionata per importo inferiore/= a € 150,00 + iva e salvo diversa indicazione, con pagamento a merce pronta al ritiro.**
- **SI CONSIGLIA DI ARCHIVIARE IL PRESENTE DOCUMENTO PER EVENTUALI SPEDIZIONI FUTURE PRESSO LA NOSTRA SEDE.**

NOTE SUL TRASPORTO DELLA MERCE

La merce pervenutaci danneggiata o utilizzata, verrà a nostra discrezione respinta o addebitata al cliente in base al danno riscontrato.

Si consiglia in ogni caso di spedire i prodotti tramite corriere, e di non utilizzare il servizio di posta.

E' possibile reperire il documento di RMA collegandosi al nostro sito web www.retelsrl.it

RingraziandoVi anticipatamente e sicuri della Vostra collaborazione, restiamo a Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento e cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Modulo di richiesta RMA

RMA N°(*): _____
 (*) Indicare il numero fornito da Retel srl

Commissa: _____

(campo ad utilizzo interno)
 DA NON RIEMPIRE

Dati del cliente

Cliente			
Indirizzo			
Telefono		Fax:	
Vs. Persona di riferimento			
ns. Persona di riferimento			
Data richiesta			

Dati della merce

Articolo			
Serial Number			
Fattura N°		Data fattura	

DIFETTO RISCONTRATO E INFORMAZIONI UTILI

--

NOTA:

Tutta la merce resa deve essere spedita in PORTO FRANCO, completi di accessori previsti nella confezione originale, con imballo originale (se possibile) o imballo idoneo al trasporto di materiale fragile.

Il numero di RMA dovrà essere riportato sul documento di trasporto.

Non verranno accettati i resi senza RMA.

La restituzione degli stessi avverrà in PORTO FRANCO.

La garanzia non verrà applicata in casi di danni provocati dal trasporto, per errata o cattiva installazione o manutenzione del prodotto, mancata osservanza delle istruzioni di funzionamento, lacerazioni o asporto delle etichette di garanzia riportanti numero di serie del prodotto.

Indirizzo per la spedizione della merce:

Retel srl A socio unico
 Via Rimembranze n° 35/A
 21024 **BIANDRONNO** (VA)