



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

**Tel. 0332/320.217 – 0332/310.059 - Fax. 0332/310.058**  
**E-mail: [servizioclienti@retel.it](mailto:servizioclienti@retel.it) sito: [www.reteli.it](http://www.reteli.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 € 80,00 + 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.reteli.it](http://www.reteli.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		<b>Fax:</b>	
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)