

Att.ne: Ufficio amministrazione/Spedizioni

OGGETTO: PROCEDURA GESTIONE RESI

Egregio 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 seguente procedura di gestione dei resi.

A tale proposito è stato introdotto un modulo di **autorizzazione al reso (RMA), che chiediamo cortesemente di utilizzare** per rendere il materiale in conto riparazione/lavorazione e per i resi di merce non conforme o in garanzia.

Allo scopo di agevolare questo lavoro, Vi chiediamo cortesemente 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 mancata accettazione del preventivo, il prodotto verrà reso **"NON RIPARATO"** Nulla ricevendo entro 2 mesi dall'invio della offerta, **procederemo comunque alla restituzione del bene non riparato** addebitando € 80,00 relativi a diagnosi e trasporto.
- **La riparazione sarà incondizionata per importo inferiore/= a € 150,00 + iva** e salvo diversa indicazione, con pagamento a merce pronta al ritiro/spedizione.
- **SI CONSIGLIA DI ARCHIVIARE IL PRESENTE DOCUMENTO PER EVENTUALI SPEDIZIONI FUTURE PRESSO LA NOSTRA SEDE.**

NOTE SU IMBALLO DELLA MERCE E TRASPORTO C/TO NS. SEDE;

consigliamo imballo originale (per quanto possibile) o imballo idoneo al trasporto di materiale fragile, soprattutto per bilance, piattaforme e affini per i quali consigliamo collocazione su bancale.

NESSUNA RESPONSABILITÀ POTRÀ ESSERE ATTRIBUITA A RETEL PER DANNI CAUSATI DAL TRASPORTO.

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

Ringraziamo per la collaborazione e restiamo a Vostra disposizione per ogni chiarimento.

L'occasione ci è gradita per porgere cordiali saluti.

Retel srl

Modulo di richiesta RMA

RMA N°(*): _____

(*) Indicare il numero fornito da Retel srl

Dati del cliente

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

Dati della merce

Articolo			
Matricola/Serial Number			
Fattura nr		Data fattura	

DIFETTO RICONTRATO 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
Via Rimembranze nr. 35/A
21024 **BIANDRONNO** (VA)