

## Direttive per reso merce

La spedizione di un reso merce da parte del cliente è subordinata all'autorizzazione del nostro Servizio Clienti. L'apposito modulo "Richiesta Reso Merce" va spedito direttamente dal cliente all'indirizzo di posta elettronica: resi.bolzano@selectra.it, resi.trento@selectra.it.

Se la richiesta di reso è approvata, il Servizio Clienti inoltrerà a mezzo posta elettronica il modulo "Autorizzazione Reso" direttamente al Cliente e per conoscenza al venditore di zona ed al reparto logistica. Sul modulo saranno indicate eventuali detrazioni.

La merce resa sarà presa in carico unicamente dal conducente di Selectra e deve essere accompagnata da una copia del modulo "Autorizzazione Reso" approvato dal Servizio Clienti e dal DDT di reso indicando tassativamente gli estremi della bolla di vendita, il codice articolo Selectra e la relativa descrizione del bene.

Per quanto riguarda la merce "difettosa" è obbligatorio richiedere separatamente una apposita autorizzazione specificando la difettosità del prodotto.

Eventuali richieste di reso per oggettiva responsabilità di Selectra sono accettate solo se il reclamo viene comunicato entro 10 giorni dalla data del DDT di vendita.

### Sulla merce resa saranno applicate le seguenti detrazioni:

- Reso entro 0 - 20 giorni di calendario 0% detrazione
- Reso entro 21 - 30 giorni di calendario 10% detrazione
- Reso entro 31 - 60 giorni di calendario 15% detrazione
- Reso entro 61 - 90 giorni di calendario 20% detrazione
- Non vengono accettati resi dopo 90 giorni

### Non saranno autorizzati resi di materiale nelle seguenti situazioni:

- Mancanza dell'imballo originale
- Articoli con imballo originale non integro (sporco, danneggiato, con scritta...)
- Articoli usati/installati
- Articoli non gestiti a magazzino ordinati appositamente per il cliente (classe d'articolo 6)
- Cavi a metraggio
- Abbigliamento da lavoro
- Apparecchiature delicate e di valore
- Parti di articoli gestiti a set-kit e confezioni set da vendite promozionali

Per la merce difettosa è prevista a nostro giudizio la riparazione o la sostituzione.

Il reso della merce in visione è soggetto delle stesse norme sopra descritte; è necessario emettere la "Richiesta di reso" e il DDT. In caso di merce già fatturata, verranno applicate le stesse detrazioni.

Se il valore netto del reso è inferiore a € 50,00 ci riserviamo l'applicazione di un forfetario di servizio di € 10,00.

Bolzano, 1 ottobre 2018



Karl Wenter  
Responsabile Commerciale



Mauro Degasper  
Resp. Filiali Trento e Rovereto



Norbert Knaupp  
Marketing and Business Development