

TERMINI DI RECLAMO

I termini generali di reclamo della merce nell'impresa Topus sp. z o.o. sp.k.

Indice

1	Le condizioni di reclamo della merce	2
2	L'applicazione.....	2
3	I danni risultanti dal trasporto.....	3
3.1	I danni visibili risultanti dal trasporto	3
3.2	I danni nascosti risultanti dal trasporto	4
4	La merce difettosa.....	4
5	Errori nell'esecuzione dell'ordine	5
6	Allegato 1 – Etichetta di Trasporto RMA.....	6
7	Allegato 2 – Rapporto dei danni alla merce risultanti dal trasporto.....	7
8	Allegato 3 – Rapporto della merce difettosa.....	8
9	Allegato 4 – Rapporto di non conformità della consegna.....	9

Sigla/Iniziali:



1 Le condizioni di reclamo della merce

Topus si impegna che i servizi logistici relativi all'elaborazione degli ordini siano di altissima qualità. Tuttavia, se si verificano le situazioni, in cui la merce deve essere considerata l'oggetto del reclamo, presentiamo le procedure RMA facili e utili per risolvere il reclamo in modo veloce e senza problemi.

Ufficio reclami:

Il responsabile : Mateusz Rugieł – Specialista di RMA

e-mail: rma@topus.pl

telefono: +48 71 324 18 93

Per ogni reclamo presentato viene assegnato il numero RMA per usare durante la comunicazione relativa a un determinato caso. L'assegnazione del numero RMA non significa l'accettazione del reclamo da parte dell'impresa Topus. Dopo aver assegnato il numero RMA, l'Ufficio Reclami Vi contatterà per avviare la procedura di reclamo.

Ogni prodotto restituito o costituente l'oggetto del reclamo deve avere l'imballaggio originale, senza adesivi, pellicole o stampe non originali. I pacchi con la merce restituita, che non sono stati contrassegnati con l'**ETICHETTA DI TRASPORTO RMA** [allegato n. 1], non verranno né accettati né elaborati.

Topus si riserva il diritto di elaborare i casi, in cui non sono state soddisfatte le condizioni presentate.

La restituzione della merce all'impresa Topus può avvenire, quando l'impresa Topus è legalmente obbligata ad accettare la merce, soprattutto nel caso di consegna della merce difettosa o che non conforme all'ordine.

2 L'applicazione

2.1. A meno che le Parti non abbiano concordato diversamente per iscritto, le seguenti condizioni RMA si riferiscono a tutte le offerte, transazioni di vendita e consegna dei prodotti da parte dell'impresa Topus sp. z o.o. sp.k. (di seguito denominata "Topus"), in cui Topus è il destinatario della merce restituita.

Sigla/Iniziali:



2.2. Tipi del reclamo

- 1. danni risultanti dal trasporto;**
- 2 merce difettosa;**
- 3 errori nell'esecuzione dell'ordine.**

Per ogni tipo del reclamo vengono applicati diversi procedimenti.

3 I danni risultanti dal trasporto

I danni risultanti dal trasporto si verificano quando l'imballaggio del pacco/pallet è stato danneggiato durante il trasporto. Questo tipo di danni include graffi visibili, rotture, ammaccature, buchi e altri difetti es. causati dall'allagamento con acqua o altro liquido.

Si distinguono due tipi principali dei danni risultanti dal trasporto: **visibili** – facilmente riconoscibili alla consegna della merce e **nascosti** – i danni riscontrati solo dopo aver aperto il pacco.

In ogni caso occorre eseguire, con particolare diligenza, il controllo del trasporto in arrivo, in presenza dell'autista per eliminare il numero di danni nascosti, che portano a controversie con il vettore a causa della mancanza di prove della responsabilità del vettore in tale caso.

La merce dovrebbe essere controllata dall'acquirente immediatamente dopo la sua ricezione.

3.1 I danni visibili risultanti dal trasporto

Immediatamente dopo aver riscontrato il difetto visibile risultante dal trasporto occorre, in presenza del vettore, redigere un protocollo dell'accertamento dei danni.

Ogni danneggiamento visibile del pacco risultante dal trasporto dovrebbe essere immediatamente comunicato all'impresa Topus [entro 24 ore dalla ricezione del pacco] all'indirizzo rma@topus.pl tenendo conto delle seguenti informazioni:

1. **Rapporto dei danni alla merce risultanti dal trasporto** (allegato 2) compilato;
2. Foto del danno;
3. Copia della lettera di vettura insieme al protocollo dell'accertamento del danno, **confermata dall'autista o dalla persona che riceve il pacco:**
 - Nome e cognome, firma della persona che riceve il pacco
 - Nome e cognome, firma dell'autista
 - Numero di targa del veicolo di trasporto.

Sigla/Iniziali:

3.2 I danni nascosti risultanti dal trasporto

Dopo aver riscontrato il danno nascosto della merce risultante dal trasporto, esso deve essere comunicato entro 5 giorni dalla ricezione del pacco all'indirizzo e-mail rma@topus.pl, con le seguenti informazioni:

1. **Rapporto dei danni alla merce risultanti dal trasporto** (allegato 2) compilato
2. Foto del danno;
3. Copia della lettera di vettura.

4 La merce difettosa

La merce è considerata difettosa, se non soddisfa le funzionalità previste dal produttore a causa del difetto riscontrato. Difetti e non conformità possono essere visibili o nascosti. La diminuzione della funzionalità a causa dell'usura dovuta al normale utilizzo va oltre la definizione del difetto.

Le irregolarità risultanti dall'uso inappropriato, inclusi danni meccanici, non sono compresi nella definizione del difetto della merce.

Le regole relative alla merce difettosa:

La merce difettosa deve essere comunicata all'indirizzo e-mail rma@topus.pl insieme ai documenti richiesti.

La richiesta di reclamo sarà immediatamente esaminata dall'impresa Topus solo nel caso in cui vengono consegnati tutti i dati:

1. **Rapporto della merce difettosa** (allegato 3) compilato;
2. stampa del rapporto di errore e copia di stampa che presenta il difetto.

Dopo l'assegnazione del numero RMA – salvo che sia diversamente concordato - Topus ritirerà dal cliente la merce difettosa entro 14 giorni dalla segnalazione del reclamo per la verifica e l'ulteriore elaborazione. Il processo di reclamo inizia nel momento di consegna della merce difettosa al magazzino dell'impresa Topus.

L'imballaggio della merce difettosa deve essere originale, senza adesivi, pellicola o marcatura non originale.

L'etichetta di trasporto RMA [allegato n. 1] deve essere incollata sul pacco con la merce restituita, in un posto ben visibile. Pacchi e pallet non contrassegnati con l'etichetta di trasporto RMA non verranno né accettati né elaborati.

Sigla/Iniziali:

In caso di restituzione di toner e inchiostri, la merce danneggiata verrà controllata in conformità con le linee guida e le condizioni di garanzia del produttore. Per questo motivo, il tempo previsto per esaminare il reclamo della merce difettosa potrebbe risultare fino a 60 giorni.

5 Errori nell'esecuzione dell'ordine

Gli errori nell'esecuzione dell'ordine includono le consegne errate, in cui mancano i pezzi della merce ordinata, ci sono carenze o eccedenze o la merce consegnata non è stata ordinata.

Occorre segnalarlo immediatamente all'indirizzo e-mail: rma@topus.pl, entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione del pacco, consegnando il **Rapporto di non conformità della consegna** (allegato 4) compilato.

Topus eseguirà la verifica della notifica subito dopo aver assegnato il numero RMA. Se il rapporto di non conformità ottiene il risultato positivo della verifica, il cliente riceve immediatamente la nota di rettifica, entro e non oltre 14 giorni dalla presentazione del reclamo.

Qualora tali condizioni non vengono applicate, Topus si riserva il diritto di elaborare la restituzione richiesta, a discrezione.

Firma

Nome dell'azienda:

Il nome della persona autorizzata a rappresentare l'azienda:

Firma:

Data:



6 Allegato 1 – Etichetta di Trasporto RMA



N. RMA:

Mittente [timbro dell'impresa]

Indirizzo di consegna:

TOPUS SP. Z O.O. SP.K.

UL. BIERUTOWSKA 55

51-317 WROCŁAW

SI PREGA DI METTERE QUESTA ETICHETTA IN UN POSTO VISIBILE SULLA CONFEZIONE.

ATTENZIONE: SI PREGA DI NON INCOLLARE ALCUN ADESIVO O ETICHETTA DIRETTAMENTE SUGLI IMBALLAGGI ORIGINALI!
