

# Procedura di reclamo

Gentile Cliente,

con l'intenzione di assicurare una efficiente elaborazione dei reclami, La preghiamo di leggere attentamente il documento riportato di seguito, in modo tale da poter effettuare le verifiche necessarie e poter quindi giungere a una rapida definizione di quanto reclamato. Onde evitare incomprensioni, abbiamo inserito un'illustrazione in cui vengono riportati tutti i termini specifici dei particolari come mezzo per avere gli stessi termini nella comunicazione (vedi ultima pagina). Il Suo referente rimane sempre il rivenditore locale, il quale si occuperà di inoltrare il problema alle unità produttive interessate. Grazie per la Sua collaborazione. Il Vostro Team Hartmann

## Verifica

Per essere corretti verso tutti i clienti e per aiutarci ad evitare che reclami simili si ripetano, è necessario fornire informazioni dettagliate sulle parti del prodotto oggetto del reclamo.

- Si deve essere sempre pronti a restituire la merce su richiesta dell' Unità produttiva interessata. Il Rivenditore.



- Per reclami concernenti il funzionamento, il materiale, la stampa, l'etichettatura e il trasporto/l'imballaggio del pallet, potrebbe essere sufficiente inviare foto digitali, ma potrebbero essere richiesti anche dei campioni. In caso di reclami concernenti il rivestimento del pallet in pellicola estensibile sono necessarie foto dei pallet interi.

- Per eventuali reclami, se vengono da noi richiesti dei campioni, sarà necessario inviarci 10 confezioni di uno stesso pacco. Si prega di inviare le confezioni di consistenza debole in una busta di plastica chiusa ermeticamente, in modo tale da mantenerne lo stato iniziale, necessario per il nostro controllo tecnico.

- Affinchè possiamo rintracciare i prodotti in questione, necessitiamo di conoscere le informazioni relative alla data e ora di produzione, ecc., ossia i dati riportati sull'etichetta Easy Go (del pallet in questione). L'ideale sarebbe inserire o inviarci tale etichetta.

## Tempi di evasione

Tutta la procedura relativa al reclamo potrà essere veloce e facilitata se veniamo informati il più presto possibile.

- Si prega di notare che non sarà per noi possibile accettare i reclami relativi a consegne effettuate da oltre 14 giorni – fatta eccezione nei casi di difetti di funzionamento non evidenti fino alla messa in uso del prodotto, con un limite di tempo pari a sei

## Procedura di reclamo

mesi dopo la ricezione della merce, a condizione che la stessa venga conservata alle condizioni di immagazzinaggio raccomandate. (vedere Raccomandazioni per un corretto uso e immagazzinaggio).

- Ogni reclamo deve essere trattato separatamente e non lasciato irrisolto per troppo tempo.

### Trasporto

Alcuni reclami riguardano problemi dovuti a danni subiti durante il trasporto e causati da terzi.

In tali casi è estremamente importante soddisfare le seguenti condizioni poichè in caso contrario, non saremo in grado di approvare il Vostro reclamo. La cosa migliore è ricordarsi di fotografare la merce danneggiata prima di scaricarla dal veicolo.

- Assicurarsi che i danni visibili siano descritti direttamente sul documento di trasporto CMR (e controfirmati dall'autista).
- Noi siamo obbligati ad inviare un eventuale reclamo alla ditta di trasporto entro 7 giorni dalla ricezione della merce da parte Vostra. Si prega quindi di controllare la merce al suo arrivo, di descriverne dettagli sul documento CMR e di informarci immediatamente.



- Se un camion arriva con la merce rovinata durante il trasporto, è possibile rifiutare tale merce, ma è indispensabile annotare l'entità del danno sul documento di trasporto CMR, indipendentemente dal fatto che si accetti l'intero carico o solo parti di esso.
- Se si sceglie di scaricare i pallet, è necessario essere consapevoli del fatto che Voi sarete responsabili per l'immagazzinaggio dei prodotti danneggiati. Si prega di non utilizzare i prodotti provenienti dal/dai pallet danneggiato/ i e di informarci immediatamente. In tali

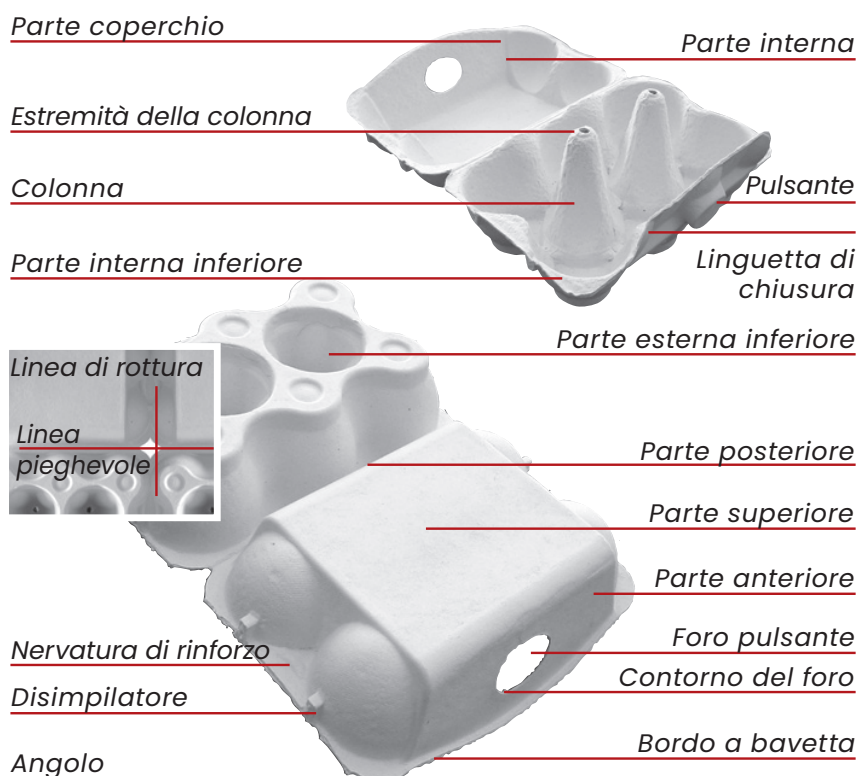
casi, è necessario annotare il danno nel documento di trasporto CMR. La nostra compagnia assicurativa ha la facoltà entro 10 giorni di tempo (a partire dalla ricezione del reclamo) di venire ad ispezionare i pallet presso la Vostra sede. Durante questo periodo i prodotti devono rimanere intatti.

- In caso di danni riportati dalla società di trasporto è richiesta la descrizione sul CMR (e controfirmato dall'autista). In caso di dubbi si prega di consultare il vostro agente per le istruzioni.

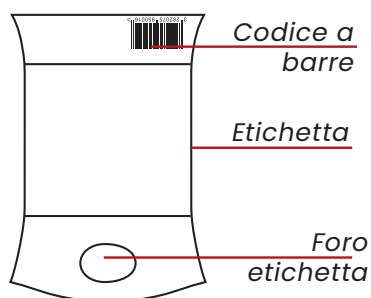
## Procedura di reclamo

### Termini tecnici

Nella seguente rappresentazione grafica vengono riportati i termini più frequenti relativi al prodotto al fine di evitare equivoci nel caso di una procedura di reclamo.



### Etichetta



### Stampa

