

Cher client

Sujet: procédure pour la gestion des retours et des réclamations du client

NUOVA FIMA a activé une nouvelle procédure de gestion des retours et des réclamations afin de garantir à ses clients un service meilleur et un service d'après-vente plus efficace.

Cette nouvelle procédure est disponible sur notre site www.nuovafima.com dans la section "Services" ([link](#)) où vous pouvez trouver les "Conditions générale de fourniture" ainsi que les "Conditions de garantie".

Procédure générale

Avant de procéder avec l'expédition d'un retour, indépendamment des raisons pour lesquelles cela arrive, nous vous prions de remplir directement de notre SITE ([link](#)) le formulaire suivant "AUTORISATION RETOURS ET RECLAMATIONS". On vous enverra ci-contre une email de notre part concernant le code de retour qui devra être indiqué dans les documents d'accompagnement du produit retourné.

Notre stock n'acceptera pas les produits sans le code.

Ce même formulaire devra être utilisé aussi pour envoyer une réclamation ou une simple observation sur nos produits.

Après avoir reçu et examiné un retour le Service Clients vous en communiquera les résultats et tout ce qu'il se rendra nécessaire pour liquider le dossier en vous demandant votre autorisation en cas de produits sans garantie.

Si nous ne recevons pas votre autorisation dans les 15 jours ouvrables à partir de la date de l'expédition les instruments vous seront renvoyés à vos frais sans avoir été réparés.

Nuova Fima évaluera chacun cas de retour selon les différentes modalités décrites ci-dessous:

a. Réparation de produits jugés en garantie

- les frais de transport et de réparation de l'instrument sont à la charge de Nuova Fima;
- au cas où NUOVA FIMA ne relève aucun défaut ou considère la garantie comme non valable ou bien si le dysfonctionnement a été provoqué par un emploi non conforme à l'instrument et à son mode d'emploi les conditions décrites au point B suivant seront appliquées.

b. Réparation de produits jugés hors garantie

- les frais de réparation et de transport sont à la charge du client;
- au cas où Nuova Fima ne relève aucun défaut les frais d'expédition et un montant forfaitaire de €25 pour la gestion du dossier seront à la charge du fournisseur.

Cher client

c. RETOURS provoqués par une erreur de la part de NUOVA FIMA

- les frais de transport sont à la charge de NUOVA FIMA;
- les produits conservés dans leur emballage d'origine et pas utilisés seront remboursés au 100% de la valeur facturée.

Dans le cas de réclamation, nous évaluerons les informations reçues et si nécessaire nous vous demanderons d'autres détails et/ou de nous renvoyer les produits défectueux afin de vérifier leur état réel. Après avoir complété nos vérifications nous vous communiquerons comment nous avons décidé de procéder pour trouver une solution à votre problème.

Si au contraire vous souhaitez nous signaler des situations qui ont demandé une intervention de votre part ou que vous pensez qu'elles pourraient avoir été la cause d'un problème, celles-ci seront considérées, si nécessaire, comme essentielles pour adopter des mesures éventuelles.

Grace aussi à votre collaboration notre service pourra être plus rapide et correspondant à vos exigences.

Nous vous remercions à l'avance pour votre collaboration et nous vous prions d'agréer Messieurs, nos salutations les meilleures.