

Spett.le Cliente

Oggetto: procedura per la gestione dei resi e dei reclami

NUOVA FIMA ha attivato una nuova procedura di gestione dei resi e dei reclami per fornire ai propri Clienti un miglior e più efficace servizio di assistenza post vendita.

Potete prendere visione di questa nuova procedura anche sul nostro sito www.nuovafima.com nella sezione "Servizi" ([link](#)) dove sono presenti anche le "Condizioni generali di fornitura" e le "Condizioni di garanzia".

PROCEDURA GENERALE

Prima di procedere con l'invio di un reso, indipendentemente dalle sue motivazioni, è indispensabile compilare direttamente sul nostro sito il modulo "AUTORIZZAZIONE RESO E RECLAMI PRODOTTI" ([link](#)), a fronte del quale Vi verrà inviata una nostra e-mail contenente il codice di reso che dovrà essere citato sui documenti di accompagnamento del reso.

Il nostro magazzino respingerà la merce pervenuta senza il relativo codice di autorizzazione.

Lo stesso modulo potrà essere utilizzato anche per la segnalazione di un reclamo, oppure per una semplice segnalazione riguardante i nostri prodotti.

A fronte della ricezione di un **reso**, il Servizio Resi e Reclami dopo averlo esaminato Vi comunicherà le risultanze emerse e le azioni conseguenti per la chiusura della pratica, richiedendo la Vostra approvazione nel caso di prodotti non in garanzia.

Se l'approvazione non ci pervenisse entro 15 giorni lavorativi dall'invio, gli strumenti Vi saranno resi a vostre spese senza essere stati riparati.

Di seguito sono descritte le modalità operative che verranno adottate per ogni casistica a seguito della valutazione fatta da NUOVA FIMA sul prodotto reso.

a. Riparazione per prodotti giudicati IN GARANZIA

- le spese di trasporto dello strumento e della riparazione sono a carico di NUOVA FIMA;
- nel caso in cui dall'analisi NUOVA FIMA non vengano rilevate difettosità, o non dovesse essere riconosciuta la garanzia, oppure il malfunzionamento sia da imputare ad un errato utilizzo da parte del cliente, si applicano le condizioni descritte al punto "b" successivo.

b. Riparazione per prodotti giudicati NON IN GARANZIA

- le spese relative alla realizzazione della riparazione e le spese di trasporto sono a carico del cliente;
- nel caso in cui dall'analisi NUOVA FIMA non vengano rilevate difettosità, vengono addebitate al fornitore le spese di spedizione e l'importo forfettario di € 25 per la gestione della pratica.

Spett.le Cliente

c. Prodotti resi a fronte di un errore da parte di NUOVA FIMA

- le spese di trasporto sono a carico di NUOVA FIMA;
- i prodotti nel loro imballo originario e non utilizzati verranno accreditati all'100% del valore fatturato;

Nel caso in cui ci sottoporrete un **reclamo**, sarà nostra premura valutare le informazioni ricevute e, se necessario, richiedervi ulteriori dettagli e/o l'invio dei prodotti difettosi per un esame obiettivo. Completate le necessarie valutazioni Vi informeremo circa le nostre conclusioni e le eventuali azioni decise per la risoluzione del problema.

Se invece vorrete segnalarci situazioni che hanno richiesto un Vostro intervento oppure che ritenete siano potenziale causa di un problema, saranno tenute nella dovuta considerazione per adottare gli eventuali provvedimenti che si rendessero necessari.

Grazie anche al Vostro contributo il nostro servizio potrà essere più rapido e rispondente alle Vostre esigenze.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e Vi salutiamo cordialmente.