

Уважаемый Заказчик

Касательно: процедура возврата и подачи рекламаций

Компания NUOVA FIMA ввела новую процедуру управления возвратом и подачи рекламаций с целью предоставления своим Заказчикам более совершенного и эффективного послепродажного обслуживания.

С этой новой процедурой можно ознакомиться также на нашем сайте www.nuovafima.com в разделе "Сервис" ([ссылка](#)), где приводятся также "Condizioni generali di fornitura" и "Condizioni di garanzia".

ОБЩАЯ ПРОЦЕДУРА

Перед выполнением возврата, независимо от мотивов, следует обязательно заполнить непосредственно на нашем сайте бланк "РАЗРЕШЕНИЕ НА ВОЗВРАТ И РЕКЛАМАЦИЯ НА ТОВАРЫ" ([ссылка](#)), после чего мы направим вам электронное сообщение с кодом возврата, который должен указываться в сопроводительных документах на возврат. Наш склад не принимает товар, полученный без соответствующего сопроводительного документа.

Этот же бланк может использоваться для рекламаций или просто для сообщений об изделиях нашего производства.

После получения и контроля полученного возвращенного товара Служба (Содействия клиентам) сообщит вам результаты проверок и действия, которые вы должны предпринять для окончательного оформления возврата, запрашивая ваше утверждение в случае товаров не на гарантии.

Если утверждения в течение 15 рабочих дней после отправки не поступает, приборы будут возвращены вам за ваш счет без проведения ремонта.

Ниже приводится порядок действий, которые должны предприниматься для каждого случая после проведения контроля компанией NUOVA FIMA возвращенного товара.

a. Ремонт изделий, признанных НА ГАРАНТИИ

- расходы на перевозку и ремонт прибора оплачивает NUOVA FIMA;
- если в результате проверки компанией NUOVA FIMA дефектов не обнаруживается или же дефект гарантией не покрывается, а также если неисправность обуславливается неправильной эксплуатацией со стороны заказчика, применяются условия, описанные в пункте "b" ниже.

b. Ремонт изделий, признанных НЕ НА ГАРАНТИИ

- расходы по ремонту и перевозке оплачиваются заказчиком;
- если в результате проверки компанией NUOVA FIMA дефектов не обнаруживается, заказчик оплачивает расходы на перевозку и фиксированную сумму в 25 € в счет оплаты административных расходов.

Уважаемый Заказчик

С. Изделия, поставленные компанией NUOVA FIMA ошибочно

- расходы на перевозку оплачивает NUOVA FIMA;
- за неиспользованные изделия в заводской упаковке возмещается 100% стоимости по выставленному счету-фактуре;

В случае направления нам рекламации мы в самые короткие сроки проанализируем полученную информацию и при необходимости попросим вас предоставить дополнительную информацию и/или отправку дефектных изделий для проведения объективного анализа. По завершении соответствующих проверок мы проинформируем вас о наших выводах и действиях для устранения проблемы.

Если же вы желаете сообщить нам о ситуациях, потребовавших вашего вмешательства или являющихся, по вашему мнению, потенциальной причиной проблемы, они будут учтены с целью принятия соответствующих необходимых мер.

Благодаря в том числе вашему вкладу сервис может стать более быстрым и более приближенным к вашим потребностям.

Заранее благодарим за сотрудничество. С уважением.