

Objeto: Procedimiento para la gestión de las reclamaciones y devoluciones

NUOVA FIMA ha activado un nuevo procedimiento de gestión de las devoluciones y reclamaciones para ofrecer a sus Clientes un mejor y más eficiente servicio post-venta.

Este nuevo procedimiento está disponible en nuestra web www.nuovafima.com en la sección "Servicios" ([link](#)) donde también se pueden encontrar nuestras "Condiciones generales de suministro" y nuestras "Condiciones de garantías".

PROCEDIMIENTO GENERAL

Antes de proceder a la devolución de un producto, independientemente de los motivos, es necesario completar directamente en nuestra web el formulario "AUTORIZACION DEVOLUCION Y RECLAMACIONES PRODUCTOS" ([link](#)) Después le enviaremos un e-mail en el que se indicará el código de devolución, que deberá figurar en todos los documentos que se envíen con el producto devuelto. Nuestro almacén no aceptará productos recibidos sin el código de devolución correspondiente.

El mismo formulario también puede utilizarse para señalar una reclamación, o para cualquier pregunta o consulta sobre nuestros productos.

Después de recibir una devolución, el Servicio (Atención al Cliente) después de haberlo examinado, les comunicará los resultados de dicho examen así como de las acciones a efectuar para cerrar el expediente, solicitando su aprobación en el caso de que los productos no estén en garantía.

Si la aprobación no se recibe en el plazo de 15 días laborables a partir de la fecha de envío, los instrumentos les serán devueltos a su cargo sin repararse.

A continuación se describen los procedimientos de operación que se adoptarán en cada caso, después de la evaluación efectuada por NUOVA FIMA de los productos devueltos.

a. Reparación de productos considerados EN GARANTIA

- Los gastos de transporte del instrumento y el coste de la reparación son a cargo de NUOVA FIMA;
- En el caso de que en el análisis de NUOVA FIMA no se detecten defectos, o que no deba reconocerse la garantía, o que el mal funcionamiento sea debido a un mal uso por parte del cliente, se aplicarán las condiciones descritas en el punto "b".

b. Reparación de productos considerados EN GARANTIA

- El coste de la reparación y los gastos de transporte son a cargo del cliente;
- En el caso de que en el análisis de NUOVA FIMA no se detecten defectos, se cargarán al cliente los gastos de transporte y un importe de 25 € en concepto de gastos de gestión.



Industrial Instrumentation for Pressure and Temperature

Cap. Soc. € 3.500.000 I.V.A.

Via C.Battisti 59/61 - 28045 INVORIO (NO) -Italy

Tel. +39 0322 253200

Fax +39 0322 253232

www.nuovafima.com – e mail: info@nuovafima.com

COD.FISC.-P.IVA 01719710038

Reg. Imp. Novara 10895/1999 – REA 193327

Estimado Cliente

c. Productos devueltos por un error de NUOVA FIMA

- Los gastos de transporte serán a cargo de NUOVA FIMA;
- Para productos en su embalaje original y no utilizados se abonará el 100 % del valor facturado;

Cuando recibamos una reclamación, valoraremos la información recibida y, si es necesario, solicitaremos más información y/o el envío de de los productos defectuosos para su examen. Una vez completada la valoración, les informaremos de nuestras conclusiones y de las posibles soluciones para resolver el problema.

Si lo desean, también pueden señalarnos situaciones que han requerido su intervención o que crea que puedan ser la causa del problema, estas serán tomadas en consideración para adoptar las medidas necesarias.

También gracias a su colaboración, nuestro servicio y asistencia podrá ser más rápido y satisfactorio.

Gracias anticipadas por su colaboración.

Saludos cordiales,