GOVONI the toolmaker	**RICHIESTA DA CLIENTE**	**Gestione Qualità** **DCOM 0602** **Rev. 1 del 20/07/2022**

Gentile cliente al fine di rendere il migliore servizio possibile e gestire la tua richiesta in tempi brevi ti invitiamo a prendere visione della nostra politica sui resi, alla corretta e completa compilazione del modulo richiesta da cliente.

In caso contrario non potremo gestire le tue richieste, che sono da inviare alla mail: **quality@govoni.it**

RICHIESTA CLIENTE	**DATI CLIENTE**
○ RESO	NOME e COGNOME referente che compila:
○ RIPARAZIONE	SOCIETA':
○ SOSTITUZIONE GRATUITA	INDIRIZZO e CITTA':
	TELEFONO:
	MAIL:

MOTIVO DEL RESO

○ Errata ordinazione da parte del cliente	
○ Prodotto consegnato non ordinato	○ Materiale danneggiato/ Rotto - **allegare 1 o + foto**
○ Informazione errata sul catalogo o sito web- **precisare**_____	○ Materiale invenduto o sostituzione (accordi commerciali)
	○ Materiale in c/riparazione (preventivo)
○ Prodotto non presente alla consegna	○ Problema performance del prodotto- **descrivi problema**_____
○ Materiale difettoso – **allegare 1 o + foto (difetto visibile)** **descrivi difetto**_____	○ Altro- **precisare**_____

INFORMAZIONI ARTICOLO (COMPILARE TUTTI I CAMPI)

N° ORDINE		**N° FATTURA**		
Luogo/attività di riscontrato del problema		**DATA RISCONTRO PROBLEMA**		
CODICE ARTICOLO GOVONI	**DENOMINAZIONE DELL'ARTICOLO**	**N° MATRICOLA se presente**	**DESCRIZIONE USO/PROVA SVOLTA E PARAMETRI IMPOSTATI**	**Q.TA'**

Dopo che la tua richiesta sarà accettata e verrà assegnato un numero di accettazione reso, ti sarà recapitato ai tuoi indirizzi, il modulo firmato da allegare alla merce che dovrà esserci recapitata come segue

LA MERCE DEVE VIAGGIARE ALLE SEGUENTI CONDIZIONI

1. trasporto a carico del mittente
2. l'imballo deve essere originale o comunque tale da non comportare possibili danni durante il trasporto
3. le condizioni del prodotto devono essere conformi agli accordi intercorsi in fase di accettazione del reso
4. tutto il materiale deve viaggiare con documento di accompagnamento regolarmente compilato (ddt) oppure non verrà accettato dal nostro magazzino

Autorizzazione DG / RGQ	**firma**	**Data**		**# Accettazione Reso**	

POLITICA DEI RESI GOVONI

Condizioni per la gestione dei resi

Fa parte della politica Govoni accettare i resi dei prodotti da catalogo standard (laddove i clienti abbiano ordinato prodotti a loro non necessari) e si accettano entro 60 gg dalla consegna da parte di Govoni, con imballo integro ed originale.

La presente politica di gestione dei resi si applica solo ai prodotti inventariati presso Govoni non utilizzati e risigillati e non si applica a (i) prodotti la cui produzione sia stata interrotta, (ii) prodotti personalizzati o su misura, salvo precisi accordi commerciali e contrattuali tra Govoni ed il cliente, (iii) prodotti non acquistati da Govoni, (iv) prodotti obsoleti, che presentano usura, usati o logorati; (v) prodotti scaduti o la cui data di scadenza sia troppo prossima per un'ipotetica rivendita. Non sono consentiti resi di prodotti su misura, non catalogati o non inventariati.

Il cliente deve ottenere un numero di accettazione reso da parte di Govoni e fare riferimento al numero accettazione reso (#AR) sui documenti di spedizione del reso, allegando anche copia del modulo richiesta cliente con firma autorizzata, prima di rispedire i prodotti presso le nostre sedi.

Si prega di prendere visione sul nostro sito internet o inviare una mail al nostro indirizzo quality@govoni.it per maggiori informazioni inerenti alla procedura di reso da seguire. A titolo di ulteriore chiarimento, il presente regolamento non incide sul diritto del cliente di restituire i prodotti che presentano difetti o che non adempiono alle specifiche nel periodo di validità della garanzia concordata, vanno prese in esame per tali prodotti le indicazioni riportate al paragrafo successivo (errore spedizione/gestione dei danni)

Errore spedizione/Gestione dei danni

È responsabilità del cliente eseguire una ragionevole ispezione di tutte le forniture. Evidenti danni esterni devono essere notificati alla Govoni entro un massimo di 7 giorni calendariali dalla consegna, unitamente a una copia del modulo richiesta da cliente compilato in tutti i suoi campi, della bolla di consegna e di tutti i documenti a supporto relativi che evidenzino tali danni esterni (es. fotografie). Errori nella consegna (es. prodotti errati, quantità errate) e danni fisici a prodotti visibili mediante ispezione "fuori scatola" devono essere notificati alla Govoni entro un massimo di 30 giorni civili dalla consegna e di tutti i documenti a supporto (riportati sopra da inviare a quality@govoni.it) che evidenzino tali danni esterni (es.fotografie) oltre a riportare sulla bolla di consegna l'accettazione in deroga della merce arrivata danneggiata al momento della consegna a causa del trasporto. In assenza di tali notifiche, i beni verranno considerati come consegnati senza danni. A titolo di ulteriore chiarimento, il presente regolamento non incide sul diritto del cliente di restituire i prodotti che presentano difetti o che non adempiono alle specifiche nel periodo di validità della garanzia concordata, ma non si potrà richiedere la sostituzione gratuita.

I prodotti che subiscono danni durante lo svolgimento di test e prove, verranno sostituiti in garanzia solamente se le prove sono state svolte in presenza di un nostro incaricato (promoter e/o commerciale) che potrà confermare che dette prove sono state svolte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle nostre specifiche tecniche e che i danni non sono derivati da errori umani e/o impostazioni inopportune dei parametri tecnici oltre le soglie garantite o usi inopportuni. Anche per questa casistica il cliente dovrà compilare il modulo richiesta da cliente in tutti i suoi campi, fornire evidenze fotografiche del danno ed attendere autorizzazione al reso.

Condizioni di annullamento degli ordini

Si prega di contattare il proprio rappresentate di zona e il nostro indirizzo quality@govoni.it se si desidera annullare un ordine. Il cliente ha facoltà di annullare gli ordini di acquisto dei prodotti del catalogo standard in qualsiasi momento prima del prelievo/imballaggio per la spedizione. L'annullamento dei prodotti personalizzati, fuori catalogo e non inventariati presso la Govoni, può essere oggetto di rifiuto o in alternativa essere soggetto a spese di annullamento. Si prega di contattare il proprio promoter ed il nostro indirizzo quality@govoni.it, nel caso si desideri procedere all'annullamento di un ordine e riportare in oggetto nella comunicazione che si tratta di una richiesta di annullamento ordine ed il riferimento all'ordine.