

Procedure Resi e Reclami

Al fine di assicurare la migliore chiarezza sulle nostre procedure e di accelerare di conseguenza l'evasione delle anomalie, di seguito riportiamo tutte le informazioni necessarie per una corretta segnalazione dei Reclami e gestione dei resi.

E' molto importante il rispetto di tali procedure in quanto solo così saremo in grado di rivalerci a nostra volta su coloro che hanno generato l'anomalia (Corrieri/ magazzino centrale ecc.).

1. Procedura di segnalazione anomalie su bolle di consegna

- Spedizioni minori o uguali a 40 colli

Controllare sempre, all'atto della consegna, il numero dei colli ed eventuali rotture visibili, che devono essere verbalizzate al momento della consegna, sulla bolla, che deve essere datata (data ricevimento della merce e timbro della società) e firmata.

- Spedizioni maggiori di 40 colli

Controllare all'atto della consegna il numero dei colli ed eventuali rotture visibili.

In caso di motivata impossibilità a procedere alla verifica, apporre annotazione

“SALVO RISERVA DI VERIFICA”, firmando in accordo con il trasportatore, datare e timbrare.

Al momento della consegna rimettere un esemplare della bolla al trasportatore.

Inviare sempre le bolle complete entro e non oltre 8 giorni di calendario dalla data di consegna al nr. Fax 039.203.6447.

Non verranno accettati reclami che non rispettino questa procedura

In caso di danneggiamenti occulti Philips si riserva la possibilità di richiedere al cliente fotografie per poter procedere con emissione della nota credito.

2. Procedura resi merce

Philips Lighting è impegnata a una stretta collaborazione nella gestione degli stocks di magazzino dei propri prodotti in modo da assicurare ai Clienti finali la più alta efficienza della catena del valore (produttore/distributore).

Nel caso in cui si verificano problematiche di mancata rotazione a magazzino relative a qualche prodotto, Philips fornirà il proprio supporto per attuare le necessarie iniziative di sellout,

non ritenendo il semplice reso merce una soluzione efficiente per gli elevati costi connessi (diretti e indiretti). Nel caso che per motivi di altra natura si rendesse necessaria la restituzione di merci si applica la seguente procedura.

- Caratteristiche della merce rendibile

Possono essere accettati resi solamente alla condizione che i prodotti siano:

- 1) Consegnati da non più di 3 mesi dalla data di fatturazione
- 2) Di normale produzione (non a commessa o su specifica) e riconosciuti nel sistema informativo con codice attivo.
- 3) Nel loro imballo originale e integro
- 4) In perfetto stato commerciale

Fanno eccezione a queste regole i prodotti eventualmente richiamati dal reparto After Sales per la soluzione di problemi di qualità.

- Motivazione del reso

- 1) Inversione/ Eccedenza: La merce consegnata non corrisponde a quanto riportato sui documenti di consegna (tipicamente errore di magazzino)
- 2) Qualità: Il prodotto non è conforme a quanto riportato sulla documentazione tecnica
- 3) Errore di registrazione dell'ordine: Si è verificato un errore di trascrizione, comprensione, o digitazione di cui è responsabile Philips Lighting
- 4) Errore di ordinazione: Il cliente ha commesso un errore di ordinazione

- Autorizzazione

Philips accetta esclusivamente i resi preventivamente autorizzati. L'autorizzazione viene comunicata al Cliente attraverso il modulo MO.LI.SCM.01 che deve essere sempre allegato alla documentazione di consegna della merce.

- Ritiro

Philips provvede con un suo trasportatore al ritiro presso il cliente della merce di cui è stato autorizzato il reso. Il trasportatore ritira esclusivamente la merce accompagnata dal modulo al punto D.

- Oneri

Nel caso di errore di ordinazione Cliente, cioè non imputabile a Philips Lighting, verrà addebitato al cliente un importo pari al 30% del prezzo originario di vendita e comunque non inferiore a 50 €uro, a titolo di contributo per le spese di trasporto e di gestione.

Riportiamo di seguito i contatti a cui fare riferimento:

Ufficio Reclami (Reclami logistici e commerciali)

Tel: 039 203.6142

Tel: 039 203.6008

Fax: 039 203.6447

After Sales (Reclami Tecnici- Prodotti non funzionanti)

Tel: 039 203.6105

Tel: 039 203.6003

Fax: 039 203.6112

In un'ottica di semplificazione e velocizzazione dei processi, consigliamo infine di utilizzare il nostro Modulo di comunicazione del Reclamo, che dovrà sempre essere corredato della bolla originale controfirmata dal Cliente e dal Trasportatore.

Per richiedere la procedura completa inoltrare la richiesta all'Ufficio Qualità di Philips S.p.A. al nr. Fax 039.203.6749