



CIRCOLARE AZIENDALE

del 2 Gennaio 2009

Riservata alla Clientela DianFlex / Forza Vendita DianFlex

Oggetto: GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI PER MERCE RICEVUTA DANNEGGIATA O MANCANTE ALLO SCARICO.

Egr. Agenti,

in conseguenza della lamentela sulla Gestione delle **“Contestazioni per merce ricevuta danneggiata o mancante”**, sollevata in sede di riunione di fine anno, siamo a comunicarvi che la DianFlex sarà sicuramente più tollerante nel caso in cui le stesse siano effettuate entro i termini prestabiliti; diversamente saranno respinte tutte le contestazioni.

Pertanto,

con **DECORRENZA 1° GENNAIO 2009,**

tutte le contestazioni per merce ricevuta **“Danneggiata o Mancante”** allo scarico, devono avvenire **Tassativamente** entro **8 gg** dalla data consegna, e trasmessi a mezzo fax all'**Ufficio Reclami DianFlex**.

Attenzione: NESSUNA CONTESTAZIONE TELEFONICA SARA' PRESA IN CONSIDERAZIONE.

Trascorso questo termine, saremo costretti a respingere qualsiasi contestazione, in quanto la nostra responsabilità oggettiva termina l'ottavo giorno.

Qualora l'agente ritenga che, nonostante siano trascorsi i termini prestabiliti, deve tutelare il cliente e riconoscergli la contestazione, bisogna farne esplicita richiesta a mezzo fax motivandone le ragioni ed, in casi estremi, rendersi disponibile ad accollarsi i costi della stessa insieme all'azienda.

SAREMO TOLLERANTI “SOLO” PER LE CONTESTAZIONI AVVENUTE ENTRO GLI 8 GIORNI

Questa disposizione non è una restrizione, ma vuole semplicemente essere educativa al rispetto della norma sul reclamo.

Cordiali Saluti

DianFlex Corp.