

DIANFLEX®



GUIDA RESI & RECLAMI



Gentili Clienti

Dianflex è impegnata da sempre nell'intento di assicurare ai suoi Clienti una corretta gestione dei reclami garantendo che ci siano regole chiare e conosciute dall'intera catena logistica (Dianflex, Trasportatori, Clienti).

Abbiamo pertanto messo a punto una nuova procedura che ci consentirà una rapida analisi e soluzione dei reclami con benefici importanti anche per l'organizzazione dei Nostri Clienti.

NOVITA'

I colli contenenti materiale fragile contrassegnati da questo adesivo vanno controllati allo scarico, dopo non saranno contestabili!

MOLTO FRAGILE

ATTENZIONE: COLLO DI DESTINARE ALLA SCARICA
INDICAZIONE: NON SARANNO CONTESTABILI

DIANFLEX

CONDIZIONI RECLAMI

Annotazioni in fattura/lettera di vettura

CASO 1

SPEDIZIONI CON CORRIERE DIANFLEX ALLO SCARICO

Il cliente nel momento in cui viene consegnata la merce con corriere allo scarico, è tenuto a verificare che il numero di colli che vengono consegnati corrisponda a quello indicato sul DDT e che l'imballaggio sia integro. In caso contrario dovrà accettare la merce specificando il problema sulla fattura nello spazio ANNOTAZIONI/VARIAZIONI (vedi sotto).

Spese Imbalzo

RECONDIZIONE PALLE E IMBALLAGGI

CASCA 24102310 048,10

PRODOTTO E PREPACCATO A VIAGGIO Mezzo Corriere APERTO ELETTRICO CERCHI CARTON Ver

IL COLLO: 18; TIPO: P. S. CARICO IN ALTI; DATA DI CARICAMENTO: DATA DI CARICAMENTO: DATA DI CARICAMENTO:

INDICAZIONE SPECIFICAZIONI:

LA PRESSIONE TRAVOLTA E IL CARICO IN ALTI NON SONO PERMESSI. IL CARICO DEVE ESSERE LEGATO SU

RECLAMI E VARIAMENTI: RECLAMI E VARIAMENTI: RECLAMI E VARIAMENTI:

CASO 2

SPEDIZIONI CON CORRIERE "NAZIONALE" ALLO SCARICO

Per le spedizioni con corriere nazionale (BRT; PALLETWAYS, CURCIO ECC.) allo scarico bisogna verificare con particolare attenzione lo stato del pallet o dei colli. Per una maggior tutela della spedizione abbiamo provveduto a mettere un sigillo per le spedizioni su pallet, si tratta di un nastro giallo che qualora presentasse delle anomalie bisogna segnalarlo con opportuna "RISERVA SPECIFICA" sulla lettera di vettura del corriere nazionale:



LE CAUSALI GENERICHE SONO FACILMENTE CONTESTABILI, OCCORRE SPECIFICARE CORRETTAMENTE IL TIPO DI DANNO:

- "si dichiara di aver ricevuto nr ... colli non integri / bagnati / aperti / strappati / ammaccati"
 - "ricevuto merce sbancalata"
- (qualora la spedizione risultava originariamente su pallet come evidenziato)

Una volta riscontrata un'anomalia dopo avere effettuato la **RISERVA SPECIFICA** bisogna inoltrare il tutto alla Dianflex specificando l'accaduto **entro 24h** tramite mail all'indirizzo servizioreclami@dianflex.com.

CONTESTAZIONI ENTRO 24 ORE

Ogni contestazione non formalizzata nei tempi e modi sopra descritti non verrà accettata dalla Dianflex Srl.



Collo/bancale conforme



Collo/bancale contestabile

CONDIZIONI RESI

Caratteristiche della merce rendibile

MERCE CONTESTABILE PER...

ROTTURE: il cliente ritiene di aver ricevuto prodotti danneggiati.

MANCANZA: il cliente ritiene di non aver mai ricevuto una parte o l'intero contenuto di una bolla.

ECCEDENZIA: il cliente ritiene di aver ricevuto quantità superiori rispetto a quanto indicato in bolla.

INVERSIONE: il cliente ritiene di aver ricevuto un prodotto diverso da quanto scritto in bolla.

QUALITÀ: il cliente ritiene che i prodotti da lui acquistati non soddisfino i dati tecnici riportati in catalogo.

PREZZI E SCONTI: il cliente ritiene che i prezzo/sconti non siano quelli pattuiti.

PROCEDURA RESI MERCE

- Tutti i resi devono essere preventivamente concordati ed autorizzati esclusivamente dal Post-vendita. Gli accordi con gli Agenti devono comunque essere da noi confermati.
- Tutti i resi devono essere accompagnati da bolla riportando la causale del reso (sostituzione o accredito). Nel caso in cui il ritiro venga effettuato tramite il corriere BRT la bolla deve essere anticipata mezzo fax o mail, i vettori BRT viaggiano esclusivamente con le loro lettere di vettura e non accettano di ritirare le bolle per conto della clientela.
- Le richieste di reso per merce non conforme all'ordine, merce ordinata per errore, merce non corrispondente a quanto ordinato devono pervenire entro il termine massimo degli 8gg dalla consegna; entro questo termine si può restituire il materiale (purché integro) senza alcun addebito. Trascorsi gli 8gg, non sarà possibile accogliere alcun reclamo.

ACCETTAZIONE RESI

È nostra intenzione disciplinare la procedura resi al fine di non avere contestazioni con inutili spese di trasporto aggiuntive e soprattutto avere un corretto flusso delle merci senza ulteriori perdite di tempo da parte della clientela e nostra.

POSSONO ESSERE ACCETTATI RESI SOLAMENTE ALLA CONDIZIONE CHE I PRODOTTI SIANO:

- **Consegnati da non più di 8 giorni lavorativi (tra data di consegna e la data di richiesta autorizzazione al reso)**
- **Nel loro imballo originale, integro ed adeguato per evitare ulteriori danni durante il trasporto**
- **In perfetto stato commerciale**

IL CANALE UFFICIALE PER POTER EFFETTUARE TUTTE LE RICHIESTE DI RESO:

- tramite e-mail all'indirizzo servizioreclami@dianflex.com

Basta riportare il numero fattura, l'articolo oggetto di ritiro e l'esatta descrizione del motivo del reso.

VALIDITA' GARANZIE

- Per i difetti di fabbrica: 1 ANNO
- Per i difetti di MATERIALE ELETTRICO: 2 ANNI

MINIGUIDA IN 3 STEP

STEP 1

CORRIERE DIANFLEX



Controllare il n° di colli presente sulla fattura

STEP 2



EFFETTUARE ANNOTAZIONI IN FATTURA



COME AD ES.:

- "ALLO SCARICO MANCANO N° COLLI...."
- " RICEVUTI COLLI N°"

SUCCESSIVAMENTE PASSARE A STEP 2

CORRIERE NAZIONALE



Controllare il n° di colli sulla lettera di vettura

STEP 2



EFFETTUARE OBBLIGATORIAMENTE UNA RISERVA SPECIFICA TRAMITE LETTERA DI VETTURA COME AD ES.:

- "ALLO SCARICO MANCANO N° COLLI...."
- " RICEVUTI COLLI N°"

SUCCESSIVAMENTE PASSARE A STEP 2

STEP 2

CONTROLLARE LO STATO DELL'IMBALLAGGIO DELLA MERCE

(per le consegne su pallet controllare "Sigillo Dianflex")

EFFETTUARE UNA RISERVA SPECIFICA

COME AD ES.:

- "SIGILLO STRAPPATO"
- "COLLI N° AMMACCATI/STRAPPATI/ NON INTEGRI"
- "MERCE SBANCALATA"



24h
STEP 3

ACCETTARE LA MERCE

DOPO LA CONSEGNA CONTROLLARE TUTTA LA MERCE ALL'INTERNO DEGLI IMBALLI

E COMUNICARE ALLA DIANFLEX ENTRO 24 ORE EVENTUALI DIFFORMITA'

TRAMITE COMUNICAZIONE ALL'INDIRIZZO MAIL:

servizioreclami@dianflex.com