GUIDA RAPIDA RESI & RECLAMI

DIANFLEX Supporto e Trasparenza per il Tuo Business

Gentile Cliente, per garantire una gestione rapida, efficiente e trasparente di qualsiasi anomalia legata alla consegna o ai prodotti, abbiamo sintetizzato in questa guida pratica le procedure operative ufficiali del nostro reparto Post-Vendita. Ti invitiamo a seguire questi semplici passaggi per ricevere assistenza immediata.

1. IL MOMENTO DELLA CONSEGNA (FASE CRUCIALE)

Allo scarico della merce presso la tua sede, è fondamentale effettuare due controlli immediati prima di congedare il vettore:

1. Conta i Colli

Verifica che il numero effettivo di pacchi o bancali scaricati corrisponda esattamente a quanto indicato sul Documento di Trasporto (DDT) o in Fattura.

2. Ispeziona l'Imballo

Controlla l'integrità esterna di ogni scatola e delle basi in legno dei bancali. Assicurati che non vi siano nastri manomessi, rotture o schiacciamenti.

IMPORTANTE: FIRMA SEMPRE CON RISERVA SPECIFICA

Se riscontri una qualunque anomalia (colli mancanti, scatole visibilmente danneggiate o bagnate), devi tassativamente firmare il documento o il terminale del corriere apponendo una **RISERVA SPECIFICA** (es. *"Bancale aperto", "Collo n.2 schiacciato", "Manca 1 collo"*).
La dicitura generica *"Riserva di controllo"* **NON HA VALORE LEGALE** e non ci permetterà di rivalerci sul trasportatore né di accogliere il tuo reclamo.

Spedizioni con corriere BARTOLINI e ARCO: Richiedi espressamente la copia cartacea della lettera di vettura per scrivere a penna la riserva dettagliata, oppure scatta una fotografia nitida allo schermo del terminale (palmare) del vettore che mostri chiaramente la nota inserita prima della firma.

2. IL SEMAFORO DELLE TEMPISTICHE

Per consentire ai nostri uffici di verificare le anomalie e procedere con le relative note di credito o sostituzioni, le segnalazioni devono tassativamente pervenire entro i termini perentori indicati di seguito:

Termine Massimo	Tipo di Anomalia	Cosa fare / Condizioni essenziali
Al momento dello scarico	**Danno esterno evidente**	Il danno è evidente dall'imballo della merce e deve essere prontamente annotato sul documento del corriere al momento dello scarico.
Entro 24 Ore	**Danno Occulto**	Si verifica quando l'imballo esterno è perfettamente integro, ma il prodotto all'interno risulta danneggiato all'apertura. È obbligatorio allegare foto del prodotto e della scatola originale intatta.
Entro 3 Giorni	**Colli Mancanti**	Lavorativi dalla consegna. La mancanza deve essere stata preventivamente annotata sul documento del corriere al momento dello scarico e confermata via ticket/email entro 3 giorni.
Entro 8 Giorni	**Errori Logistici, Articoli Incompleti e Discrepanze**	Valido in caso di: merce mancante; merce errata; merce non conforme a quella ordinata o articoli privi di componenti essenziali. Se l'errore è imputabile a Dianflex, organizzeremo il ritiro a nostre spese e la spedizione corretta (o nota di credito).
1 Anno di Garanzia	**Merce Difettosa (Vizio di Fabbrica)**	Copertura standard sui difetti di conformità (estesa a 2-5 anni su articoli specifici come gli scaldabagni). Nota: non è contemplata la difettosità per usura. Per i marchi dotati di Centri Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT), la richiesta va inoltrata direttamente alla rete ufficiale del produttore.

3. RESO PER ERRORE IN FASE D'ORDINE (REGOLE GENERALI)

Qualora l'articolo sia stato ordinato erroneamente (da parte del cliente o tramite l'agente di zona), Dianflex consente la restituzione commerciale dei prodotti esclusivamente se questi e i loro imballi originali risultano perfettamente integri, privi di scritte, etichette sovrapposte o segni di usura. La politica applicata prevede scaglioni di addebito in base al tempo trascorso:

Tempo trascorso dalla ricezione merce	Condizioni economiche applicate
Entro le 24 Ore	Autorizzazione Gratuita (0% trattenuta)
Da 1 a 8 Giorni	Trattenuta del 5% per oneri di gestione. (Storno azzerato se la merce viene rispedita a spese del cliente in porto franco)
Da 8 a 30 Giorni	Trattenuta fissa del 20% (Svalutazione merce)
Oltre i 30 Giorni	Richiesta di Reso NON Accettabile

4. HAI RISCONTRATO UN PROBLEMA? APRI UN TICKET O UN RESO

Le segnalazioni inviate direttamente dai nostri clienti seguono una corsia preferenziale. Utilizza il canale corretto in base alla tipologia di richiesta:

OPZIONE A: PORTALE DIANFLEX B2B

ESCLUSIVAMENTE PER RICHIESTE DI RESO PRODOTTO

Da utilizzare **esclusivamente quando si deve rendere un prodotto fisicamente**.

Procedura autonoma e immediata:

1. Accedi al portale e vai su **Storico Documenti**.
2. Apri il documento di riferimento (Fattura o DDT).
3. Individua l'articolo interessato dal problema, clicca sui 3 puntini laterali e seleziona **"Richiedi Reso"**.
4. Inserisci le informazioni e i dettagli richiesti dal sistema e conferma l'invio.

OPZIONE B: TICKET / EMAIL RECLAMI

PER RECLAMI GENERICI E MERCE/COLLO MANCANTE

L'apertura del Ticket/Email deve essere effettuata per **reclami generici, reclami per merce mancante, collo mancante e tutto ciò che esula dal reso fisico di un prodotto**.

Scrivi a: servizioreclami@dianflex.com

• **Oggetto:** Specifica il motivo (es. *Merce Mancante, Collo Mancante, Errore Spedizione*).
• **Testo:** Inserisci Codice Articolo, n° Fattura/DDT e breve descrizione dell'accaduto.
• **Allegati (Max 8-10 MB):** Foto nitide, imballo esterno e lettera di vettura firmata con riserva.

Al completamento di una delle due procedure, il sistema genererà automaticamente un Numero di Ticket per tracciare lo stato della pratica. Per i ticket aperti, rispondi sempre alla notifica ricevuta senza inviare nuove email.

Ufficio Post-Vendita & Assistenza
Telefono: 0975-779395 | Email informazioni: postvendita@dianflex.com

DIANFLEX S.r.l.
La conformità e la cura del cliente prima di tutto.