



OGGETTO: Gestione prodotti resi per garanzia/riparazione

Gentile Cliente,

Aqua S.p.a. ha implementato un nuovo sistema di gestione dei prodotti resi dai Clienti. Principale obiettivo è stata l'ottimizzazione del processo interno al fine di fornirVi un migliore servizio sia in termini tecnici sia relativamente ai tempi di evasione delle garanzie/riparazioni.

Sono state stabilite nuove regole che si basano su criteri tecnici ed economici.

Per meglio operare abbiamo bisogno anche della Vostra collaborazione.

In particolare Vi chiediamo:

- ✂ di informare preventivamente il vostro Customer di riferimento quando Vi appresterete a predisporre un reso per riparazione utilizzando il modulo "A11 - Autorizzazione al reso SMR" ed allegando documento di acquisto.

Per evitare disguidi e ritardi di gestione, è importante che i prodotti resi siano **sempre** accompagnati dal Documento "A11 - Autorizzazione al reso SMR", da apporre sull'esterno del collo.

Criteri di gestione:

- ✂ Al ricevimento del materiale reso verrà effettuata una prima analisi in cui si verificherà se la riparazione è coperta da garanzia e in caso non sia coperta da garanzia verrà inviato preventivo di riparazione.
- ✂ Nel caso sia riconosciuta la **garanzia**, il materiale verrà ripristinato e rispedito a carico di Aqua.
- ✂ Nel caso il materiale reso sia **fuori garanzia**, l'analisi e il preventivo di riparazione avranno un costo di 27€, importo che in caso di preventivo accettato non verrà addebitato.
- ✂ Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento dovrà essere data comunicazione di preventivo accettato o preventivo NON accettato.
- ✂ **Preventivo accettato:** la riparazione verrà effettuata utilizzando il seguente tariffario:

Tariffario riparazione fuori garanzia (preventivo accettato)	
Costi di spedizione	A carico del cliente
Analisi e preventivo	Non addebitato
Costo materiale	Come da condizioni economiche cliente
Costo manodopera	40€/h

- ✂ **Preventivo NON accettato:** in caso di mancata conferma del preventivo entro 10 giorni lavorativi o di rifiuto del preventivo di riparazione il materiale verrà rispedito al cliente utilizzando il seguente tariffario:

Tariffario riparazione fuori garanzia (preventivo NON accettato)	
Costi di spedizione	A carico del cliente
Analisi e preventivo	27€

Nota: tutto il materiale con preventivo non accettato e quindi fuori garanzia verrà rispedito al cliente senza attesa di sua conferma.

Tale nuova gestione Vi consentirà di preventivare in maniera autonoma il costo della riparazione stessa.

Responsabile commerciale Italia
Soraci Andrea