Nuove Energie

VIESMANN Group

PROCEDURA PER I RESI

Di seguito la procedura per la restituzione del materiale e successiva emissione degli accrediti ai clienti.

Tutti i resi devono essere accompagnati dal relativo modulo (v. pag. 3), che deve essere compilato in tutte le sue parti (sigla VB, filiale, cod. cliente, nominativo, indirizzo del ritiro, rif. documento di vendita, motivo del reso, applicazione spese SI/NO, riordino SI/NO), con la firma del capoarea.
Il modulo compilato va successivamente inviato ad Alexia Bissoli (bsoa@viessmann.com).

I motivi del reso possono essere i seguenti:

- RE01 -> errore vb
- RE02 -> errore cliente
- RE03 -> errore cliente (quantità)
- RE04 -> errore trasportatore
- RE05 -> errore uff. commerciale
- RE06* -> reso per verifica tecnica
- RE07 -> reso per errore uff. tecnico
- RE08 -> reso per errore magazzino

*MATERIALE DA RITIRARE DIFETTOSO - RE06

Il modulo, in questo caso, deve riportare la dicitura RE06 ed una **chiara ed esaustiva spiegazione del difetto contestato**.
In mancanza dei dati richiesti, il reso non verrà tenuto in considerazione.

I responsabili Ferrarese, Righetti (termico) e Zaramella (fotovoltaico) valuteranno l'economicità di recuperare o meno un reso e, dopo le verifiche tecniche, se autorizzare o meno l'accredito.

RITIRO MATERIALE

A reso inserito:

- se il peso sarà **inferiore ai 20 kg**, al cliente viene comunicato il numero di telefono del corriere da contattare (TNT) per organizzare il ritiro, costi a carico di NUOVE ENERGIE. A carico del cliente, oltre alla telefonata, l'obbligo di prevedere imballo consono e di fornire il DDT di reso con il materiale che rientrerà in azienda;
- se il reso ha un peso **superiore ai 20 kg** il trasporto verrà ottimizzato dalla logistica di Viessmann con addebito a Nuove Energie (con preavviso telefonico al cliente). Il materiale dovrà essere accompagnato da DDT di reso.

SPESE AMMINISTRATIVE

In caso di errore cliente, è possibile applicare le spese amministrative che in tal caso verranno addebitate al cliente.

Per i resi inferiori ai 500€, l'importo è sempre di 25€.
Per i resi superiori ai 500€, l'importo corrisponde al 10% del valore netto della merce.

MATERIALE RIENTRATO DANNEGGIATO

Se dopo il controllo del reso si dovessero riscontrare danni al materiale, verrà informato il capoarea.

In questo caso saranno possibili due soluzioni:

1. Materiale invendibile = reso rifiutato = nessun accredito al cliente
2. Materiale invendibile = reso accettato dal capoarea = accredito al cliente in convenienza commerciale

CONTROLLO DEL MATERIALE

Nuove Energie individuerà una persona che periodicamente verifichi lo stato dei resi del fotovoltaico.
Il resto del materiale viene già controllato in sede a Pescantina. Una volta avuto riscontro della rivendibilità della merce, procederemo all'accredito.

Il materiale verrà controllato secondo la data di arrivo in sede.