

## Richtlinien für die Annahme von Retourware

Retouren Anfrage können direkt vom Kunden (bzw. vom Vertriebsmitarbeiter) mit dem Formular „Antrag auf Retourenware“ an die E-Mail Adresse [retouren.bozen@selectra.it](mailto:retouren.bozen@selectra.it), [resi.bolzano@selectra.it](mailto:resi.bolzano@selectra.it) bzw. [resi.trento@selectra.it](mailto:resi.trento@selectra.it) gestellt werden. Der Kunde erhält die genehmigte Retouren Anfrage von der Servicestelle per Mail, der zuständige Vertriebsmitarbeiter und die Logistik erhält eine Kopie. Mit der Genehmigung wird über einen eventuellen Abzug informiert.

Genehmigte Retouren dürfen nur von Selectra Fahrern mit den vom Kunden ausgedruckten Retourenschein angenommen werden. Ohne diese Genehmigung darf keine Ware angenommen werden. Laut geltenden Bestimmungen muss für Retoursendungen ein Warenbegleitschein, mit obligatorischer Angabe der Lieferscheinnummer, des Datums und eine ausführliche Artikelbeschreibung sowie Kode, ausgestellt werden.

Für defekte Ware muss ein getrennter Retourschein, mit Angabe des Defektes, ausgestellt werden.

Retoursendungen, welche auf Grund unseres Verschuldens entstehen, werden nur bei Beanstandungen innerhalb von 10 Tagen akzeptiert.

Auf Retourware werden nach Genehmigung folgende Abzüge getätigt:

- retour innerhalb von 10 Kalendertagen -0 %
- retour innerhalb von 11-20 Kalendertagen - 10 %
- retour innerhalb von 21-30 Kalendertagen - 15 %
- retour innerhalb von 31-60 Kalendertagen - 20 %
- nach 60 Kalendertagen wird Retourware nicht mehr akzeptiert

### Folgende Artikel werden nicht zurückgenommen:

- ohne Originalverpackung, die Verpackung darf nicht beschädigt, beschriftet oder verschmutzt sein
- sollte es keine Übereinstimmung zwischen Artikel und Verpackung geben
- bereits montierte Artikel, welche sich als unverkäuflich erweisen
- eigens für Kunden bestellte Artikel (Artikelklasse 6)
- Kabelschnittware und Arbeitsbekleidung
- hochwertige und empfindliche Geräte
- jene, die nach Montage oder Gebrauch die ursprünglichen Eigenschaften verlieren
- Set-Artikel u. Pakete aus Verkaufsaktionen

Für defekte Ware ist, nach unserem Ermessen, entweder die Reparatur oder der Austausch vorgesehen.

Musterware wird wie ein Kulanzfall behandelt und nach Erstellung des Lieferscheines treten obige Abzüge in Kraft.

Für Retourenanfragen mit einem Nettowert unter 50€ behalten wir uns vor eine Servicepauschale von 10€ zu berechnen.

## Linee guida per resi di materiale

Le richieste di reso posso essere spedite direttamente dal cliente (o collaboratore Selectra) agli indirizzi e-mail [retouren.bozen@selectra.it](mailto:retouren.bozen@selectra.it), [resi.bolzano@selectra.it](mailto:resi.bolzano@selectra.it) o [resi.trento@selectra.it](mailto:resi.trento@selectra.it) tramite il modulo "Richiesta di reso". Il cliente riceve l'autorizzazione tramite e-mail da parte del nostro Servizio clienti, mentre il venditore competente e la logistica ricevono una copia. Con tale autorizzazione informiamo il cliente anche di eventuali detrazioni.

Il nostro autista accetterà il reso solo dietro presentazione del foglio d'autorizzazione emesso dal Servizio clienti. I corrieri non sono autorizzati ad accettare resi merce. Come da disposizioni vigenti, per ogni spedizione di reso deve essere emessa una bolla di reso con indicazione degli estremi della bolla di vendita con il codice, descrizione della merce e nostro numero di autorizzazione. Nel caso di merce difettosa è necessario emettere una bolla separata con indicazione del difetto.

Si accettano resi merce per materiale arrivato danneggiato al cliente solo se il reclamo viene comunicato entro 10 giorni dalla consegna.

Sulla merce resa verranno applicate le seguenti detrazioni:

- reso entro 10 giorni - 0 %
- reso entro 20 giorni dalla consegna - 10 %
- reso entro 30 giorni dalla consegna - 15 %
- reso entro 60 giorni dalla consegna - 20 %
- non vengono accettati resi dopo 60 giorni

### Nei seguenti casi non il reso non è accettato:

- mancanza dell'imballo originale o imballo non integro
- articoli che si rivelano invendibili
- articoli non gestiti a magazzino ordinati appositamente (articoli classe 6)
- cavi a metraggio e abbigliamento da lavoro
- apparecchiature delicate e di valore
- articoli che perdono le caratteristiche originarie dopo il montaggio o l'uso
- articoli gestiti a set e pacchetti promozionali

Per la merce difettosa è prevista secondo le istruzioni del produttore e previa nostra autorizzazione la riparazione o sostituzione.

La merce in visione viene gestita come un reso, valgono le detrazioni riportate sopra.

Per richieste di reso con un valore netto inferiore a 50€ ci riserviamo di applicare un forfait di servizio di 10€.