

CONDITII DE RETURNARE A PRODUSELOR

S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L.

- Coletele primite de la client al caror continut nu se cunoaste si care nu au acceptul prealabil al S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L., sunt refuzate si returnate clientului pe cheltuiala acestuia.
- In conditiile in care clientul, in urma receptiei, nu contesta in scris factura emisa de S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. in termen de 5 zile de la cumpararea produselor, clientul nu mai are dreptul sa aiba obiectiuni cantitative, de identitate si de integritate a marfii cumparate.
- Produsele comandate ferm pentru marfa neoptimizata pe stocul S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. nu pot face obiectul unui retur decat in cazul in care produsele prezinta defecte in perioada de garantie (vezi pct. 3)

Produsele comandate ferm de catre client, facturate si livrate se pot returna la S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. in urmatoarele conditii :

1. Daca solicitarea de retur este efectuata de catre client in termen de maxim 90 zile de la data facturarii, dupa cum urmeaza :

- Produsele returnate in termen de maxim 15 zile nu genereaza penalizari.
- Pentru produsele returnate intre 15 – 30 zile, societatea L'Intesa Promotive S.R.L. va factura o penalizare in quantum de 10% din contravaloarea marfii returnate;
- Pentru produsele returnate intre 30 – 60 zile, societatea L'Intesa Promotive S.R.L. va factura o penalizare in quantum de 20% din contravaloarea marfii returnate;
- Pentru produsele returnate intre 60 – 90 zile, societatea L'Intesa Promotive S.R.L. va factura o penalizare in quantum de 30% din contravaloarea marfii returnate;

2. Daca produsele au fost livrate gresit la client de catre un reprezentant al S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L.;

3. Daca produsele prezinta defecte in perioada de garantie.

1. Daca solicitarea de retur este efectuata de catre client in termen de maxim 90 zile de la data facturarii, pasii ce trebuie urmati in cazul unui retur sunt urmatoarii :

- Clientul completeaza formularul "Fisa de retur a produselor" care contine : datele de identificare ale clientului, data completarii fisei, codul produsului si cantitatea returnata, numarul facturii de achizitie a produsului, data facturarii si pretul de achizitie pe bucata fara TVA, specificand clar cauza solicitarii returului. Confirmarea acestor informatii se face prin semnatura si stampila clientului.
- "Fisa de retur a produselor" si documentele atasate respectivei fise se trimit prin FAX 0256202000 sau E-MAIL comenzi@intesa.ro la societatea L'Intesa Promotive SRL;
- Solicitarea de retur este preluata de catre reprezentantii L'Intesa Promotive care, in urma analizei cauzelor returului, comunica in cel mai scurt timp clientului acceptarea sau neacceptarea returului, comunicand acestuia si motivul respectivei decizii.
- Dupa primirea acceptului de retur de la reprezentantii S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L., clientul trimite produsele la sediul societatii L'Intesa Promotive SRL din Chisoda in termen de maxim 5 zile de la acceptul returului impreuna cu avizul de insotire a marfii.
- Cheltuielile de transport pentru retur intra in sarcina clientului, fiind suportate de catre acesta.

- Marfa ajunsă în depozit este analizată. Societatea L'Intesa Promotive SRL își rezervă dreptul de a refuza acele produse care prezintă deteriorări. Produsele returnate trebuie să aibă un aspect comercial bun și anume: să fie intacte, curate, să nu prezinte urme de lovituri, zgărieturi sau semne care să indice faptul că produsul a fost montat. Nu se acceptă nici acele produse care au ambalajul rupt, murdar sau patat. Acesta trebuie să fie integru, să nu prezinte înscrisuri cu pix, marker și să nu aibă lipite alte etichete decât cele originale aplicate de către S.C. L'Intesa Promotive SRL. Produsele refuzate din motivele menționate anterior sunt retrimise clientului pe cheltuielile acestuia.

2. Dacă solicitarea de retur este efectuată pentru produsele livrate greșit la client de către un reprezentant al S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L. :

- Produsele identificate greșit din vina unui reprezentant al L'Intesa Promotive S.R.L. pot fi returnate în termen de maxim 5 zile de la data facturării produselor.

- Clientul completează formularul "Proces verbal de constatare" care conține: denumirea clientului, data completării, numărul și data facturii de achiziție a produsului, codul produsului și neconformitatea constatată explicitând clar câte bucăți au fost afectate de respectiva problemă. Confirmarea acestor informații se face de către persoana care a completat procesul verbal de constatare prin semnarea și stampilarea acestuia.

- "Procesul verbal de constatare" se trimite pe FAX sau E-MAIL la S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L.

- Solicitarea de retur a produselor livrate greșit la client este analizată de către reprezentanții S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. care comunică în cel mai scurt timp clientului decizia luată (în urma analizei informațiilor din înregistrări).

- După primirea acceptului de retur de la reprezentanții S.C. L'Intesa Promotive S.R.L., clientul trimite produsele la sediul S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. din Chișoda, județ Timiș.

- Cheltuielile de transport sunt suportate de către S.C. L'Intesa Promotive S.R.L.

- Marfa ajunsă în depozit este analizată. Societatea L'Intesa Promotive SRL își rezervă dreptul de a refuza acele produse care prezintă deteriorări. Produsele returnate trebuie să aibă un aspect comercial bun și anume: să fie intacte, curate, să nu prezinte urme de lovituri, zgărieturi sau semne care să indice faptul că produsul a fost montat. Nu se acceptă nici acele produse care au ambalajul rupt, murdar sau patat. Acesta trebuie să fie integru, să nu prezinte înscrisuri cu pix, marker și să nu aibă lipite alte etichete decât cele originale aplicate de către L'Intesa Promotive S.R.L.

3. Dacă solicitarea de retur este efectuată de client deoarece produsele prezintă defecte în perioada de garanție (produse neconforme) :

- Clientul completează formularul "Proces verbal de constatare" care conține (din partea clientului): denumirea clientului, data completării, numărul și data facturii de achiziție a produsului, codul produsului și neconformitatea constatată explicitând clar câte bucăți au fost afectate de respectivul defect. Confirmarea acestor informații se face de către persoana care a completat procesul verbal de constatare prin semnarea și stampilarea acestuia.

- "Procesul verbal de constatare" împreună cu copia facturii de achiziție precum și certificatul de garanție care s-a eliberat la vânzarea produsului prezent pe verso-ul facturii, dovada montării respectivului produs într-un service autorizat R.A.R., documentul emis de către un service autorizat R.A.R. prin care se constată și se descrie detaliat defectiunea, copia după certificatul de înmatriculare (cartea de identitate) al autovehiculului pe care a fost montat produsul, se trimit pe FAX sau E-MAIL la S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L.

- Solicitarea de retur a produselor defecte în perioada de garanție este analizată de către reprezentanții L'Intesa Promotive S.R.L. care comunică în cel mai scurt timp clientului măsurile luate (în urma analizei informațiilor din documente).

- După primirea răspunsului de la reprezentantul S.C. L'Intesa Promotive S.R.L., clientul trimite produsele la sediul S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. din Chișoda, separat de orice alte produse returnate, împreună cu Avizul de însoțire a marfii.

- S.C. L'INTESA PROMOTIVE S.R.L. își rezerva dreptul de a refuza acele produse care, deși au fost declarate defecte de către client în perioada de garanție :

- Prezintă deteriorări ca : urme de lovituri, zgărieturi, indoituri, rupturi, deformări sau au suferit acțiunea unor factori externi procesului normal de funcționare;
- S-au defectat datorită unui montaj incorect sau datorită montării împreună cu piese conexe uzate, defecte sau modificate;
- Au fost greșit alese sau au fost utilizate pentru alt scop decât cel indicat de producător;
- Nu au fost identificate corect datorită prezentării de către cumpărător a unor date eronate sau au fost efectuate modificări față de varianta constructivă realizată de producător;
- S-au uzat sau deteriorat datorită suprasolicitării, întreținerii incorecte sau insuficiente a autovehiculului, neefectuarea reviziilor periodice conform recomandărilor producătorului autovehiculului sau a atelierului de specialitate care a montat produsul;
- Autovehiculul a fost accidentat sau a suferit avarii produse de factori externi, atmosferici sau de altă natură (socuri termice, electrice sau mecanice, daune datorate influenței apei);
- Nu au fost montate într-un atelier de specialitate autorizat R.A.R.

Orice reclamație se primește doar în scris, iar în cazul în care nu se poate constata deficiența în cadrul S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. și este necesară efectuarea expertizei de către firma producătoare, S.C. L'Intesa Promotive S.R.L. își rezerva dreptul de a soluționa reclamația la data primirii rezultatului din partea producătorului.

Data : 11.12.2013

Director General

Vaccari Claudio

