

POLITICA DI RESO

In quali casi è possibile effettuare il reso merce

Il reso, ossia la restituzione della merce all'azienda fornitrice, è una operazione che può essere effettuata quando:

– **Reso merce difettosa:**

il prodotto consegnato presenta dei difetti che ne pregiudicano la funzionalità o il valore, il consumatore ha il diritto alla riparazione o in alternativa alla sostituzione, che dovrà essere fatta nel termine di **8 giorni dal ricevimento della stessa**, compilando il modulo RMA presente nell'area riservata – decorso tale termine la merce è da considerarsi accettata e immune da vizi o difetti e idonea all'uso.

– **Reso merce per errore di fornitura:**

quando vi è un chiaro errore nella fornitura: è stato spedito un prodotto per un altro, il colore è diverso da quello ordinato ecc.

Verrà aperto un Reclamo Cliente, l'azienda fornitrice provvederà a inviare al cliente il materiale corretto e organizzerà la presa del materiale errato presso il cliente, che dovrà essere fatta nel termine di **8 giorni dal ricevimento della stessa**, compilando il modulo RMA presente nell'area riservata – decorso tale termine la merce è da considerarsi accettata.

Attenzione: l'errore di fornitura riguarda errori che commette Ecat nei confronti del cliente, non comprende il caso in cui il cliente sbaglia il codice del prodotto nell'ordine.

– **Reso merce per politiche commerciali:**

L'azienda fornitrice permette al cliente di restituire la merce in sostanza nei **30 giorni dalla data di ricezione della stessa**, compilando il modulo RMA presente nell'area riservata –, ma è necessario che rientri nei seguenti limiti:

- i prodotti non devono essere stati utilizzati, modificati e/o personalizzati;
- le confezioni dei prodotti non devono presentare segni di usura, abrasioni e scalfitture.

Questa procedura può richiedere alcuni giorni in quanto è necessario attendere l'esito del Test Report di produzione che determina lo stato del prodotto reso.