

## **GESTIONE DEL PRODOTTO RESO**

## 1 - Scopo

Descrivere la sequenza delle attività da compiere concernenti la gestione dei resi. Specificare quali, da chi e secondo quali modalità devono essere svolte le singole fasi della procedura.

## 2 – Definizioni

**Riparazione:** sostituzione del/dei componenti riscontrati difettosi nel reso del cliente.

**Sostituzione:** sostituzione del prodotto riscontrato difettoso con un prodotto nuovo.

**Sostituzione anticipata:** sostituzione del prodotto non funzionante prima del reso dello stesso.

**Accredito:** reso del cliente (per errore acquisto/ merce invenduta)

## 3 - Applicabilità

La presente procedura si applica ad ogni tipo di prodotto reso dal cliente.

## 4 - Modulistica e istruzioni operative

(OMISSIS)

## 5 - Figure Professionali Coinvolte

La procedura coinvolge le seguenti funzioni aziendali:

Ufficio Commerciale, Ufficio Tecnico Commerciale, Assistenza, Accettazione, Magazzino.

## 6 – Procedura riparazione/sostituzione del prodotto

1. Mediante comunicazione scritta all'indirizzo "riparazioni@linergy.it" il cliente invia all'ufficio commerciale la richiesta di reso, indicando: codice articolo, quantità, motivo del reso, rif. documento di acquisto e rif. installatore (quando disponibili).
2. L'ufficio commerciale provvede, mediante il modulo di autorizzazione, ad approvare il reso della merce e a darne informazione al cliente e per conoscenza anche all'agenzia di zona. Nella risposta al cliente deve essere comunicato il numero progressivo di autorizzazione. Il documento OSE è automaticamente archiviato nella cartella di destinazione al percorso (OMISSIS)  
Lo stato dell'ordine è "in attesa" fino all'arrivo della merce in azienda.
3. All'arrivo della merce in accettazione, vengono effettuate le seguenti attività:
  - Verifica presenza del DDT del cliente
  - Scansione DDT ed invio per e-mail ad assistenza, ufficio commerciale, ufficio tecnico commerciale
4. La merce viene poi trasferita in assistenza, dove, secondo le priorità date dal commerciale, vengono effettuate le seguenti verifiche:
  - Conformità del documento di autorizzazione con il DDT del cliente
  - Conformità del DDT del cliente con il materiale reso

Se viene rilevata la conformità, si procede con l'apertura (stato = "in corso") dell'ordine di assistenza.

Se non viene riscontrata conformità, si torna al punto 2 per la richiesta o modifica del documento di autorizzazione o del DDT cliente, previa comunicazione al cliente della incongruenza riscontrata.

(OMISSIS)

Successivamente si procede con la verifica delle condizioni di garanzia sul prodotto reso:

### **PRODOTTO IN GARANZIA:**

Il prodotto viene analizzato (analisi della causa di guasto) in assistenza, riparato e contestualmente viene compilato ed archiviato il report di riparazione (OMISSIS). Una copia del report deve essere inserita nell'imballo del prodotto e l'imballo consegnato al magazzino per la spedizione al cliente.

### **PRODOTTO FUORI GARANZIA:**

Il prodotto viene analizzato (analisi della causa di guasto) in assistenza e contestualmente viene compilato ed archiviato il report di riparazione (OMISSIS). Una copia del report viene inviata per e-mail all'ufficio commerciale per la costificazione del reso (stato articolo = "in costificazione").

Il preventivo della riparazione viene trasmesso al cliente e per conoscenza all'agenzia di zona (stato articolo = "quotazione inviata) mediante il modulo per reso fuori garanzia (OMISSIS). Nella comunicazione viene chiesto al cliente se intende accettare o rifiutare la riparazione della merce.

Se questa viene accettata, si procede con la riparazione del prodotto altrimenti il reso viene rispedito non riparato oppure, qualora espressamente rifiutato dal cliente, viene ricondizionato o rottamato.

5. In entrambi i casi (garanzia o fuori garanzia) deve essere effettuato lo scarico di ogni componente prelevato per la riparazione e registrato nell'ordine di assistenza.
6. L'ordine di assistenza è dunque completato (stato = "completato"). Tutti i documenti inerenti la riparazione (autorizzazione, ordine assistenza, moduli e DDT) sono archiviati nella cartella di rete (OMISSIS)

## **7 – Procedura sostituzione anticipata del prodotto**

1. Mediante comunicazione scritta all'indirizzo "riparazioni@linergy.it" il cliente invia all'ufficio commerciale la richiesta di reso, indicando: codice articolo, quantità, motivo del reso.
2. L'ufficio Commerciale provvede, mediante il modulo di autorizzazione, ad approvare il reso della merce e a darne informazione al cliente e per conoscenza anche all'agenzia di zona. Nella risposta al cliente deve essere comunicato il numero progressivo di autorizzazione OSE. Lo stato della pratica aperta è "in attesa" fino all'arrivo della merce in azienda.
3. Il magazzino, dietro autorizzazione del Commerciale, provvede anticipatamente ad inviare al cliente la merce in sostituzione.
2. Se dopo 30 giorni la merce ritenuta difettosa non è rientrata, l'ufficio commerciale sollecita all'agenzia di zona la spedizione del reso, informando per conoscenza la direzione commerciale. Trascorsi altri 15 giorni, in mancanza di rientro dei prodotti o di risposta da parte dell'agenzia, seguito comunicazione di addebito, si procede alla fatturazione della merce sostituita.
3. Se sono accertate le condizioni di garanzia, allora il materiale reso segue i punti 3,4,5,7 del paragrafo 7 della procedura.
4. Se le condizioni di garanzia non sono valide, allora si procede come nel caso dei prodotti fuori garanzia (paragrafo 6).

**8 – Procedura accredito del reso (per errore acquisto, merce invenduta o altro)**

1. Mediante comunicazione scritta all'indirizzo "riparazioni@linergy.it" il cliente invia all'ufficio commerciale la richiesta di reso, indicando: codice articolo, quantità, motivo del reso.
2. L'ufficio commerciale provvede, mediante il modulo di autorizzazione, ad approvare il reso della merce e a darne informazione al cliente e per conoscenza anche all'agenzia di zona. Nella risposta al cliente deve essere comunicato il numero progressivo di autorizzazione ORN (mercato Italia) – ORE (mercato Estero). Il documento è automaticamente archiviato nella cartella di destinazione al percorso (OMISSIS)
3. All'arrivo della merce in Accettazione, vengono effettuate le seguenti attività:
  - Verifica presenza del DDT del cliente
  - Scansione DDT ed invio per e-mail ad Assistenza, Commerciale
4. La merce viene poi trasferita in Assistenza, dove vengono effettuate le seguenti verifiche:
  - Conformità del documento di autorizzazione con il DDT del cliente
  - Conformità del DDT del cliente con il materiale reso

Se viene rilevata la conformità, si procede con il ricondizionamento della merce e la sistemazione a magazzino.

Se non viene riscontrata conformità, si torna al punto 2 per la richiesta o modifica del documento di autorizzazione o del DDT cliente, previa comunicazione al cliente della incongruenza riscontrata.

La scansione del DDT del cliente deve essere archiviata nella cartella della relativa autorizzazione ORN-ORE.

5. In base ad accordi commerciali con il cliente ed allo stato della merce verificata e ricondizionata in assistenza, viene emessa dal commerciale la valorizzazione dell'accredito (nota credito).
6. I componenti eventualmente prelevati dall'assistenza per ripristinare i prodotti devono essere registrati e scaricati. I prodotti rimessi a nuovo invece devono essere ricaricati in magazzino, salvo che l'uff. Commerciale non ha provveduto ad annullare l'originario documento di uscita della merce.  
In questo caso infatti la merce è automaticamente ricaricata in magazzino.
7. I documenti inerenti l'accredito (autorizzazione, DDT di reso) sono archiviati nella cartella di rete (OMISSIS)