

IL RSC - RESI E SOSTITUZIONI DA CLIENTE

A: AQ, DC, ST, SE, CS, MG, LG, SA, AM
DA: DG
OGGETTO: RESI E SOSTITUZIONI DA CLIENTE
DATA: 01.03.03

I resi non autorizzati né preventivamente concordati non sono accettati.

Per essere autorizzati, i resi devono rientrare nella casistica precisata in Tabella n°01.

Ciononostante, previa specifica valutazione finalizzata a dare soddisfazione al Cliente, Pantecnica Sati SpA può accettare, mediante espressa manifestazione di consenso, di effettuare una sostituzione e/o di accettare un reso anche qualora non siano stati provocati da una constatata Non Conformità di Prodotto.

In tal caso si provvede ad addebitare il 15% del valore netto merce sostituita e/o resa a fronte dei costi logistici, amministrativi e finanziari sostenuti ed i trasporti effettuati per l'esecuzione degli accordi in oggetto sono a carico del Cliente.

In generale non si emettono Note di Accredito né D.d.T. in c/sostituzione se:

1. non è stata previamente rilevata e trattata la Non Conformità del Prodotto o non si è provveduto a concordare l'addebito di cui sopra;
2. non si è ricevuta dal Cliente l'eventuale merce contestata né si è avuta comunicazione scritta che ne confermi almeno l'avvenuta spedizione al ns. magazzino.

Tabella n°01 – possibili cause di insoddisfazione del Cliente che possono dar luogo a richiesta di resi e/o sostituzioni di merce

1. Errore "formale"		2. Errore "sostanziale"	
1.1. Commesso dal Cliente	1.2. Commesso dall'Organizzazione	2.1. Causato da vizi apparenti	2.2. Causato da vizi occulti
Se il materiale è di Categoria A o B, possiamo concordando tuttavia l'addebito di cui sopra	Si rileva e si tratta la NC, provvedendo a sostituire la merce (se possibile) o ad accreditarne il valore, concordando con il Cliente la soluzione ritenuta più soddisfacente di comune accordo	Vanno segnalati dal Cliente entro 8 giorni dal ricevimento della merce e, una volta appurati e riconosciuti, l'Organizzazione deve rilevare e trattare la NC come nel caso 1.2.	Vanno segnalati dal Cliente entro 12 mesi dal ricevimento della merce e, una volta appurati e riconosciuti, l'Organizzazione deve rilevare e trattare la NC come nel caso 1.2.
NB: fare rif.to al D07-04, art. 14	NB: valutare attentamente come trattare eventuali differenze di valore della merce sostituita	NB: se possibile, la verifica viene fatta da AQ in Sede, su uno o più campioni. Altrimenti, AQ delega SE competente	NB: per appurare i vizi occulti occorre comportarsi come descritto nella seguente Tabella n°02.



Tabella n°02 – principali fasi in cui si articola l'attività di verifica dei vizi occulti segnalati dal Cliente

Fase	Commento
1. Non si accetta il reso fino a che AQ non lo abbia autorizzato	Si comunica con il Cliente affinché possa percepire sia la ns. correttezza professionale sia giuste ragioni della ns. cautela
2. AQ coinvolge DC e/o ST e/o SA e/o SE per definire una apposita check list finalizzata a meglio comprendere il problema e/o l'accaduto	A tal fine occorre rivedere come è stato condotto l'intero Riesame del Contratto specifico
3. La Risorsa ritenuta più idonea e competente visita il Cliente e compila la check list	Questa fase è molto delicata, ma è fondamentale per comprendere se il Prodotto sia viziato e/o sia stato danneggiato e da chi/quando e/o se sia inadatto all'impiego per cui è stato scelto. In ogni caso, è opportuno riverificare i requisiti espliciti ed impliciti attesi dal Cliente
4. La Risorsa incaricata relaziona ad AQ e, se del caso, tramite AC l'Organizzazione informa, interpella e coinvolge il Fornitore	In questa fase possono emergere altri chiarimenti necessari per poter prendere una posizione nei confronti del Cliente
5.1. L'Organizzazione (e/o il Fornitore con Essa) riconosce il vizio lamentato dal Cliente	Si procede come nel caso 1.2., dedicando la massima attenzione a tutti i passaggi formali ed a gestire il rapporto in modo da trovare una soluzione in grado di rimediare all'insoddisfazione del Cliente
5.2. L'Organizzazione (e/o il Fornitore con Essa) non riconosce il vizio lamentato dal Cliente	Questo è il caso più complesso. Da un lato occorre evitare di accollare all'Organizzazione una responsabilità che non ritiene ragionevolmente di avere, dall'altro ciò va comunicato al Cliente in modo da aiutarlo, se possibile, a risolvere il suo problema e, quindi, di renderlo soddisfatto del ns. contributo

Nel caso in cui il Cliente ometta di consultarci preventivamente e provveda di Sua iniziativa a renderci della merce, MG e/o LG (ovvero chi si trova nella condizione di decidere se accettarla) verifica con AQ (quindi con DG e/o DC e/o SA) il da farsi, ovvero se:

- a) NON accettare il reso, applicando sul documento accompagnatorio del Cliente il timbro con la dicitura "MERCE RESPINTA AL MITTENTE. IL RESO NON è STATO CONCORDATO Né AUTORIZZATO";
oppure se
- b) prenderlo in carico per successiva verifica, applicando sul documento accompagnatorio del Cliente il timbro con la dicitura "IL RESO NON AUTORIZZATO. LA MERCE VIENE ACCETTATA CON RISERVA".

In entrambe i casi si deve inviare prontamente al Cliente ½ fax copia del documento timbrato, avendo cura di stampare il rapporto di invio e di contattarlo (AQ, DC, ST, SA, SE, o CS).

Oltre a tutto quanto indicato nella presente Sezione del MdQ Pantecnica Sati SpA (n°8), occorre riferirsi alla PR07-03, alla PR07-08 e al D07-04