

**Mobil 3 S.r.l.**  
Via Galileo Galilei, 3  
30020 Torre Di Mosto (VE)  
Telefono: +39 0421 461833  
Fax: +39 0421 314207

www.mobil3srl.com  
info@mobil3srl.com  
P.I. 03397940275  
R.I. 03397940275  
Cap. Soc. € 25.000,00



Torre Di Mosto, 13/01/2015

Spett.le

**COMUNICAZIONE A TUTTI I CLIENTI**

OGGETTO: **CONTESTAZIONI/RESI.**

Caro Cliente,

con la presente Ti comunichiamo che dal 01/01/2015, è stata attivata una nuova procedura per il controllo e la gestione delle non conformità.

Questo, ci permetterà, grazie anche alla Tua collaborazione, di correggere avvenute criticità logistico/produttive ed offrirti un sempre miglior servizio di vendita, ma soprattutto di assistenza al POST-vendita.

La procedura sarà la seguente.

**Al ricevimento della merce:**

Ti preghiamo di verificare la corrispondenza tra quanto indicato sul Ddt ed il numero dei colli scaricati, oltre all'integrità dell'imballo.

Eventuali anomalie chiaramente riscontrabili al momento dello scarico, dovranno essere indicate per iscritto nel Ddt, unitamente alla dicitura "**SCARICO CON RISERVA DI CONTROLLO**".

**In assenza di suddetta annotazione sul Ddt, non saranno accettati reclami e/o resi per ammanchi di merce e/o anomalie riscontrabili al momento dello scarico, o comunque decorsi 8 gg. dalla data di scarico.**

Le eventuali anomalie, riscontrate al momento dello scarico, dovranno essere comunicate all'azienda entro le successive **24 ore lavorative**, per iscritto a mezzo mail o fax, unitamente ad una documentazione fotografica ed all'allegato modulo "RECLAMO CLIENTE", debitamente compilato.

**A documentazione ricevuta:**

dopo aver analizzato il reclamo. Sarà ns. cura inviarti comunicazione in merito al provvedimento da intraprendere. Ovvero:

1. Se provvederemo al ritiro del materiale danneggiato per la riparazione.
2. Oppure, se lo stesso sarà sostituito in garanzia.

Salvo ns. diverse disposizioni, il materiale non conforme, per essere ritirato, dovrà comunque essere conservato integro e completo dell'imballo originario.

**IMPORTANTE:** La merce resa, che dovesse risultare ulteriormente danneggiata, oltre a quello dichiarato sul Ddt, a causa di incuria nella movimentazione e/o priva di imballo idoneo al trasporto, sarà addebitata.

**Mobil 3 S.r.l.**  
Via Galileo Galilei, 3  
30020 Torre Di Mosto (VE)  
Telefono: +39 0421 461833  
Fax: +39 0421 314207

www.mobil3srl.com  
info@mobil3srl.com  
P.I. 03397940275  
R.I. 03397940275  
Cap. Soc. € 25.000,00



#### **NON SARANNO ACCETTATI:**

1. Resi e/o reclami qualora la merce corrisponda a quanto indicato nella Conferma d'Ordine. Ti preghiamo pertanto di controllare quest'ultima in ogni sua parte e comunicarci tempestivamente eventuali errori di trascrizione o altro.
2. Resi e/o reclami per materiale già posto in opera.  
Vi preghiamo pertanto di voler verificare, al momento in cui viene tolto l'imballo (prima di eseguire qualsiasi operazione di montaggio), che il materiale consegnato sia conforme ed idoneo a quanto richiesto.
3. Addebiti per modifiche eseguite in opera, se non preventivamente autorizzati per iscritto.
4. Addebiti per costi accessori (smontaggi, rimontaggi, trasferte in cantiere ecc.) se non preventivamente concordati.

#### **SARANNO ACCETTATI:**

1. Resi e/o reclami per materiale, anche già posto in opera, qualora si manifesti un evidente vizio di produzione non riscontrabile al momento della consegna.
2. Resi per merce erroneamente ordinata. Esclusivamente per materiale standard e sarà comunque addebitato il 30% del valore della merce resa.

#### **ITER di CHIUSURA**

##### **premesso che ogni singola pratica**

si esaurisce con la seguente procedura e non saranno accettati reclami e/o addebiti postumi.

l'iter di chiusura, segue il medesimo di una commessa standard.

- a. Verrà inviata ns. conferma d'ordine.
- b. Il materiale sarà accompagnato da regolare documento di vendita (Ddt), al quale seguirà regolare fattura di vendita alle normali condizioni in essere.
- c. Al ricevimento del materiale non conforme accompagnato da regolare Ddt di reso, seguirà Nota di Accredito che sarà saldata a mezzo Bonifico Bancario o compensata nelle eventuali successive fatture.

Certi di incontrare la Tua piena collaborazione, Ti ringraziamo per l'attenzione che vorrai riservarci e rimanendo sempre disponibili per ogni eventuale chiarimento, Ti preghiamo di accettare i ns. più

Cordiali saluti.

**MOBIL 3 SRL**  
**LA DIREZIONE**