

GESTIONE RECLAMI E RESI

1	DEFINIZIONI.....	1
1.1	POLITICA AZIENDALE	1
1.2	CARATTERISTICHE DEL RECLAMO	1
1.3	COMPORAMENTO PER LA ACCETTAZIONE DELLA MERCE	2
	A. CONSEGNE FINO A 40 COLLI:.....	2
	B. CONSEGNE OLTRE 40 COLLI:.....	2
1.4	PROCEDURA RESI MERCE	3
2	DOCUMENTAZIONE OPERATIVA.....	4

1 DEFINIZIONI

1.1 POLITICA AZIENDALE

Philips Lighting è impegnata da sempre nell'intento di assicurare ai suoi Clienti una corretta gestione dei reclami garantendo che ci siano regole chiare e conosciute dall'intera catena logistica (Philips, Trasportatori, Clienti).

Abbiamo pertanto messo a punto una nuova procedura che ci consentirà una rapida analisi e soluzione dei reclami con benefici importanti anche per l'organizzazione dei nostri Clienti.

1.2 CARATTERISTICHE DEL RECLAMO

Philips Lighting ha classificato le seguenti tipologie di reclami:

A. Mancanza:

Il cliente ritiene di non avere mai ricevuto una parte o l'intero contenuto di una bolla.

B. Eccedenza:

Il cliente ritiene di avere ricevuto quantità superiori rispetto a quanto scritto in bolla.

C. Inversione:

Il cliente ritiene di avere ricevuto un prodotto diverso da quanto scritto in bolla.

Philips Lighting

D. Qualità:

Il cliente ritiene che i prodotti da lui acquistati non soddisfino i dati tecnici riportati a catalogo.

E. Rotture:

Il cliente ritiene di avere ricevuto prodotti danneggiati.

F. Prezzi/Sconti:

Il cliente ritiene che i prezzi/sconti applicati non siano quelli pattuiti.

G. Errata ragione sociale:

Il cliente ritiene che la fattura sia stata emessa con un'errata ragione sociale.

H. Diversi:

Il cliente segnala un'anomalia non descritta nella casistica precedente.

1.3 COMPORTAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

A. Consegne fino a 40 colli:

Il cliente dovrà sempre verificare sia le quantità sia le rotture visibili all'atto della consegna.

Eventuali riserve precise e immediate (es: collo mancante nr. xxx, collo danneggiato nr. yyy, collo in eccedenza nr. zzz) dovranno essere sempre verbalizzate sul documento di consegna (DDC) all'atto della ricezione da entrambi (Cliente e Trasportatore).

Al fine di collaborare per la sua rapida soluzione il reclamo dovrà pervenire a Philips Lighting entro 2 giorni dalla consegna della merce.

Ogni contestazione non formalizzata sulla bolla al momento della consegna non verrà accettata da Philips Lighting.

B. Consegne oltre 40 colli:

Il cliente dovrà verificare sia le quantità sia le rotture visibili dei colli all'atto della consegna e verbalizzarlo sulla relativa bolla di consegna (DDC) che sarà controfirmata dal trasportatore.

In caso di motivata impossibilità di verifica immediata di una delle parti entrambi (cliente, trasportatore) devono accettare la consegna effettuata salvo "riserva di verifica".E' d'obbligo la firma leggibile di entrambi per accettazione sul documento di consegna.

In tale evenienza il cliente avrà 8 giorni di tempo, così come prescritto dalla legge, per segnalare eventuali anomalie riscontrate.

Si raccomanda comunque, per una rapida risoluzione di segnalare le anomalie riscontrate entro 2 giorni dalla consegna della merce.

Philips Lighting

Ogni contestazione non formalizzata nei tempi e nei modi sopra descritti non verrà accettata da Philips Lighting.

1.4 PROCEDURA RESI MERCE

A. Politica aziendale

Philips Lighting è impegnata a una stretta collaborazione nella gestione degli stocks di magazzino dei propri prodotti in modo da assicurare ai Clienti finali la più alta efficienza della catena del valore (produttore/distributore). Nel caso in cui si verificano problematiche di mancata rotazione a magazzino relative a qualche prodotto, Philips fornirà il proprio supporto per attuare le necessarie iniziative di sell-out, non ritenendo il semplice reso merce una soluzione efficiente per gli elevati costi connessi (diretti e indiretti). Nel caso che per motivi di altra natura si rendesse necessaria la restituzione di merci si applica la seguente procedura.

B. Caratteristiche della merce rendibile

Possono essere accettati resi solamente alla condizione che i prodotti siano:

- 1) Consegnati da non più di 10 giorni lavorativi (tra data di consegna e la data di richiesta autorizzazione al reso)
- 2) Di normale produzione (non a commessa o su specifica) e riconosciuti nel sistema informativo con codice attivo.
- 3) Nel loro imballo originale e integro
- 4) In perfetto stato commerciale

Fanno eccezione a queste regole i prodotti eventualmente richiamati dal reparto After Sales per la soluzione di problemi di qualità.

C. MOTIVAZIONE DEL RESO

- 1) Inversione/ Eccedenza

La merce consegnata non corrisponde a quanto riportato sui documenti di consegna (tipicamente errore di magazzino)

- 2) Qualità

Il prodotto non è conforme a quanto riportato sulla documentazione tecnica

- 3) Errore di registrazione dell'ordine

Si è verificato un errore di trascrizione/compressione/digitazione di cui è responsabile Philips Lighting

Philips Lighting

4) Errore di ordinazione

Il cliente ha commesso un errore di ordinazione

D. AUTORIZZAZIONE

Philips accetta esclusivamente i resi preventivamente autorizzati.

L'autorizzazione viene comunicata al Cliente attraverso il modulo LQ 9001-PLITA-MIL.UR.02.1 che deve essere sempre allegato alla documentazione di consegna della merce.

E. RITIRO

Philips provvede con un suo trasportatore al ritiro presso il cliente della merce di cui è stato autorizzato il reso.

Il trasportatore ritira esclusivamente la merce accompagnata dal modulo al punto D.

F. ONERI

Nel caso di errore di ordinazione Cliente, cioè non imputabile a Philips Lighting, verrà addebitato al cliente un importo pari al 30% del prezzo originario di vendita e comunque non inferiore a 50 €uro, a titolo di contributo per le spese di trasporto e di gestione.

2 DOCUMENTAZIONE OPERATIVA

Philips Lighting accetta richieste di reclamo segnalate sull'apposito modulo allegato che deve essere sempre compilato e corredato della bolla originale controfirmata dal cliente e dal trasportatore. E' obbligatorio citare sempre sul modulo la data di consegna ricavandola dal DDC.

Per quanto attiene ai resi Philips Lighting li accetta solo se corredati dell'apposito modulo di autorizzazione allegato.

Le modalità con cui verificare la merce alla consegna sono esemplificate nel DDC allegato.