Regolamento per la gestione dei resi

Regolamento per la gestione dei resi
Il presente Regolamento per la gestione dei resi disciplina tutti i casi in cui è possibile ottenere un rimborso in relazione a consegne effettuate direttamente da ebi-pharm ag ai propri clienti.
La forza vendita non prende in carico i resi. Tutti i prodotti (ad eccezione degli scaduti) devono essere restituiti a ebi-pharm ag per posta con PostPac-Priority.

Ai prodotti consegnati da grossista si applica la procedura resi di quest'ultimo. In questi casi, la gestione dei resi è di competenza del grossista.

Principio
La merce potrà essere restituita solo nei seguenti casi:

Classificazione e valutazione

F	Tipo di reso	Classificazione/Stato	Rimborso
a	A seguito di errore di consegna (1)	Le merci in perfette condizioni potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm provvederà a rimborsare le spese di ritiro o di spedizione). **Attenzione:** è possibile procedere alla restituzione/ritiro solo dal lunedì al giovedì (linee guida BPD).
b	A seguito di errore nell'ordine (1)	Le merci in perfette condizioni potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm non rimborserà le spese di ritiro né di spedizione). **Attenzione:** è possibile procedere alla restituzione/ritiro solo dal lunedì al giovedì (linee guida BPD)
c	A seguito di colli o prodotti danneggiati (1)	Le merci potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm provvederà a rimborsare le spese di ritiro o di spedizione).
d	Reclamo sul prodotto (2)	È necessario mettersi in contatto con il dipartimento scientifico	In caso di reclamo giustificato: rimborso integrale comprensivo di spese di spedizione per la restituzione del prodotto
e	Reclamo su apparecchi elettrici come diffusori Aromalife e Stadler Form (3)	È necessario mettersi in contatto con il servizio clienti	In caso di reclamo giustificato: apparecchio sostitutivo. Le spese di spedizione per la restituzione sono a carico del cliente, che riceverà un apparecchio sostitutivo senza addebito delle spese di spedizione.
f	Merci scadute (4) **(ad eccezione dei prodotti alimentari)**	È possibile accettare la restituzione come gesto di buona volontà!	Come gesto di buona volontà, sarà possibile rimborsare il 50% della merce scaduta (base di calcolo: prezzo corrente franco fabbrica) entro 6 mesi dalla scadenza attraverso l'emissione di una nota di credito. L'Azienda

ebi-pharm ag / Lindachstrasse 8c / CH-3038 Kirchlindach
Tel. +41 (0) 31 828 12 22 / Fax +41 (0) 31 829 25 19
info@ebi-pharm.ch / www.ebi-pharm.ch

			non si farà carico di eventuali spese di spedizione per la restituzione. L'importo massimo rimborsabile è di CHF 150.-- per transazione.
g	per svuotamento magazzino	La merce non potrà essere restituita!	Non verrà corrisposto alcun rimborso
h	a seguito di cessazione dell'attività commerciale	La merce non potrà essere restituita!	Non verrà corrisposto alcun rimborso

(1) Note esplicative sulle fattispecie a, b, c
In caso di resi a seguito di errore di consegna, ordine errato o difettosità della merce consegnata, abbiamo sempre bisogno del modulo di restituzione compilato. Questo documento è disponibile in tedesco su https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare o in francese su https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formularies. In alternativa, è possibile richiederlo al servizio clienti.

(2) Note esplicative sulla fattispecie d
In caso di reclamo sulla qualità di un prodotto (per es. fuoriuscita di contenuto dalle capsule), si prega di contattare ebi-pharm ag. Si deciderà insieme come procedere.

ebi-pharm ag attribuisce la massima importanza alla qualità e alla sicurezza dei suoi prodotti. Siamo sempre molto grati ai nostri clienti del loro riscontro. Confidiamo nella vostra comprensione quanto al fatto che i prodotti restituiti senza aver contattato il nostro dipartimento scientifico non possono essere sostituiti.

(3) Note esplicative sulla fattispecie e

Garanzia

ebi-pharm ag offre una garanzia di 2 anni con decorrenza dalla data di acquisto nel punto vendita specializzato. Questa garanzia copre i difetti di progettazione e produzione e i vizi materiali. Sono invece esclusi tutti i componenti soggetti a usura e i danni da uso improprio o incuria. Il diritto alla garanzia può essere esercitato solo a fronte di una ricevuta di acquisto valida o di un certificato di garanzia compilato. La decisione se sostituire l'apparecchio o rimborsarne l'acquisto spetta a ebi-pharm ag.

La restituzione del diffusore di aromi deve essere preventivamente autorizzata dal servizio clienti di ebi-pharm ag e avviene a spese del cliente. Ebi-pharm ag attribuisce la massima importanza alla qualità e alla sicurezza dei suoi prodotti. Siamo sempre molto grati ai nostri clienti del loro riscontro. Confidiamo nella vostra comprensione quanto al fatto che i prodotti restituiti senza aver prima contattato il nostro servizio clienti non possono essere sostituiti.

In caso di resi a seguito di qualsiasi difetto, abbiamo sempre bisogno del modulo di restituzione compilato. Questo documento è disponibile in tedesco su https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare o in francese su https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formularies. In alternativa, è possibile richiederlo al servizio clienti.
Gli apparecchi devono essere restituiti nell'imballaggio originale e completi di tutti gli accessori originali.

(4) Note esplicative sulla fattispecie f
In alcuni casi eccezionali e giustificati, per es. nel caso di prodotti con una shelf-life inferiore a 12 mesi, i prodotti scaduti potranno essere rimborsati integralmente. In tal caso, il cliente deve sottolineare la brevità della validità residua al momento della consegna, fornendo tutte le prove del caso.

La merce scaduta andrà restituita solo nel caso in cui la pratica venga gestita dalla sede aziendale di Kirchlindach/BE, non in caso di gestione a cura della nostra forza vendita.

ebi-pharm ag / Lindachstrasse 8c / CH-3038 Kirchlindach
Tel. +41 (0) 31 828 12 22 / Fax +41 (0) 31 829 25 19
info@ebi-pharm.ch / www.ebi-pharm.ch