



# Procedura di gestione del Reso



Ogni reso deve essere preventivamente autorizzato dalla Iseo Serrature.

Il cliente che ha la necessità di rendere della merce risultata difettosa, deve compilare in tutte le sue parti il modulo “**Richiesta Autorizzazione Reso – D8.1.10**”. Il numero del reso deve essere richiesto all’ufficio commerciale di Iseo Serrature.

La richiesta può essere effettuata:

- telefonicamente
- a mezzo fax inviando il modulo “**Richiesta Autorizzazione Reso – D8.1.10**” compilato, in questo caso l’ufficio commerciale provvederà a rispedire al cliente il documento completo del numero di reso.

Il modulo è scaricabile direttamente dal sito [www.iseo.com](http://www.iseo.com), nell’area DOWNLOAD, oppure può essere richiesto all’Agente di riferimento o all’ufficio commerciale di Iseo Serrature.

Il cliente, dopo avere ricevuto il numero di reso, provvederà a spedire la merce in PORTO FRANCO con allegato copia del documento D8.1.10.

**Il numero del reso deve essere chiaramente identificabile al momento del ritiro della merce presso il nostro magazzino.**

**La merce sprovvista del numero di reso non sarà accettata e verrà rispedita al cliente.**

Il Controllo Qualità di Iseo Serrature effettuerà l’analisi tecnica dei prodotti e ne comunicherà i risultati all’ufficio commerciale il quale provvederà ad informare il cliente relativamente ai risultati dell’analisi e alla regolarizzazione della pratica di reso:

- Se la merce resa risulterà in garanzia (10 anni per i prodotti meccanici – 3 anni per i prodotti elettromeccanici), Iseo Serrature emetterà una Nota di Accredito e provvederà alla rottamazione della merce difettosa.
- Se la merce resa non risulterà in garanzia, Iseo Serrature la rispedirà al cliente in PORTO FRANCO.

## Technical Return Management Procedure

All returns shall be authorised by Iseo Serrature in advance.

Clients who need to return faulty products shall fill in the “**Return authorisation request – D8.1.10**” form. The Return number shall be requested from the Iseo Serrature Sales Department.

The request can be made by:

- telephone
- fax, sending the filled in “**Return authorisation request – D8.1.10**” form; in this case the Sales Department shall return the document to the Client with the Return N. included on the form.

This form can be downloaded from our website [www.iseo.com](http://www.iseo.com), in the area DOWNLOAD, or can be requested from the reference Agent or the Iseo Serrature Sales Department.

After receiving the Return Number, the Client shall ship the products, CARRIAGE FREE, together with a copy of the D8.1.10 document.

**The Return Number shall be clearly visible when the products are received by our Warehouse.**

**All products without a Return Number shall be rejected and returned to the Client.**

The Iseo Serrature Quality Control Department shall analyse the technical aspects of the products and report the results to the Sales Department; the latter shall in turn notify the Client on the results and how the company intends to proceed.

- If the returned products are still under guarantee (10 years for mechanical products - 3 years for electromechanical products), Iseo Serrature shall issue a Credit Note and scrap the faulty products.
- If the returned products are not under guarantee, Iseo Serrature shall return them to the Client CARRIAGE FREE.