

WI04 ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE RESI 20161230 Rev0

Istruzione Operativa Gestione Resi

Pagina | 1

1.Scopo e campo d'applicazione

La presente Istruzione Operativa ha lo scopo di definire le informazioni, le modalità da utilizzare per la gestione dei resi di ordini dei clienti Ista Italia da parte del Team Order Management Logistica.

Per O.M.L. s'intende: order management logistica

Per DDT s'intende: documento di trasporto

PREMESSA: tutti i resi dovranno essere richiesti/autorizzati entro e non il 30 novembre dell'anno in corso; nel mese di dicembre **NON SI EFFETTUERANNO** gestioni di resi.

2. Modalita' operative

2.1 Generalita'

I resi possono essere di vario tipo:

- A. **Reso per sostituzione c/garanzia (prodotto guasto e/o danneggiato per imballo/merce)**
- B. **Reso commerciale (errato acquisto dal cliente/errore inserimento cod. articolo da parte del commerciale)**
- C. **Reso per invio prodotto errato e/o danneggiato prodotto da magazzino ista Germania**
- D. **Reso per prodotto errato inviato da parte del Team OML (o inserimento ordine doppio)**

2.2 Gestione

- Tutte le richieste di reso devono pervenire all'indirizzo email fatturespedizioni.lainate@ista-italia.it / fatturespedizioni.roma@ista-italia.it (a seconda della zona di competenza); per i resi di tipologia A e C dovrà sempre essere compilato ed allegato il modulo RMA (allegato 2)
- I resi di tipologia B, ovvero quelli commerciali, **devono essere autorizzati preventivamente via e-mail dal direttore commerciale; in mancanza**

dell'autorizzazione non verranno accettati e/o processati

- Ad ogni reso verrà assegnato dal team OML un numero identificativo che verrà comunicato al referente commerciale nel momento della registrazione del reso da parte del team OML.
Questo numero, comunicato indicativamente entro 48h dalla richiesta, dovrà essere utilizzato in tutte le comunicazioni relative al reso stesso;
- La merce resa viene controllata dal magazzino e, in caso di mancata corrispondenza tra ddt e materiale arrivato, il materiale ricevuto in più verrà rispedito al mittente con costi a suo carico mentre, in caso di mancanza dei codici dichiarati nei documenti, non si procederà all'emissione di nota credito.
- Ogni tipologia di reso (ad eccezione del reso per prodotto errato inviato dalla Germania) **DEVE OBBLIGATORIAMENTE** essere accompagnato da **DDT di reso**, in mancanza del quale il materiale verrà respinto;