

# Gestione Reclami

Gentile Cliente, desideriamo informarvi sui corretti procedimenti da seguire per il reso di materiale, al fine di ottimizzare i processi, eliminare incomprensioni e accelerare l'eventuale emissione di accrediti, quando richiesto.

- 1. Autorizzazione Preliminare:** Prima di procedere con il reso del materiale, è necessario concordare e ottenere l'autorizzazione dalla nostra società compilando il modulo di apertura reclamo Mod.95 A che andrà inviato via mail all'indirizzo **claims@omfb.it** ed a quello del commerciale di riferimento. Il modello è disponibile nella pagina web <https://www.omfb.com/it/>.



Una volta ricevuta autorizzazione al reso, riceverete dal commerciale di riferimento un numero di pratica RSC; questo numero di pratica deve essere utilizzato nelle comunicazioni mail con la ns. società e riportato sui documenti di reso (bolla di reso).

Si prega di non spedire il materiale senza il nostro consenso preliminare, in caso contrario la società si avvale della facoltà di respingere al mittente tali spedizioni con costi a carico del cliente.

- 2. Condizioni di Spedizione:** Il materiale deve essere restituito con condizioni di trasporto in porto franco. All'interno della bolla di reso indicare il numero di pratica RSC comunicata dalla ns. società.
- 3. Informazioni sul reso:** Per agevolare le analisi e rendere più rapida la chiusura della pratica è essenziale che il modulo di autorizzazione al reso Mod.95 A contenga il maggior numero di informazioni possibili soprattutto in merito alla tracciabilità prodotto (marcatura/identificazione), condizioni di utilizzo, descrizione della problematica rilevata, ecc.
- 4. Condizioni del Materiale:** Il prodotto non conforme, già utilizzato, deve essere pulito e lavato adeguatamente per consentire una ispezione e verifica appropriata. Il prodotto non deve essere smontato in alcuna sua parte pena la decadenza della garanzia stessa.

Il rispetto di queste semplici ma cruciali linee guida contribuirà a rendere più efficiente e rapido il processo di gestione dei resi, con notevoli vantaggi in termini di tempi di chiusura delle pratiche.

Cordiali saluti