

## RMA

### Condizioni generali e modalità per l'accettazione del reso

#### Condizioni generali di reso

##### Restituzione Merce (paragrafo 11. Cond. Generali vendita)

La restituzione delle merci a It.Answer dovrà essere richiesta tramite modulo da compilare, con l'indicazione dei motivi della richiesta stessa, citando i riferimenti delle fatture e/o del DDT e dovrà essere espressamente autorizzata da It.Answer. La restituzione della merce dovrà essere effettuata previa autorizzazione e assegnazione del "numero di rientro" ed entro 10 gg lavorativi dalla data di approvazione della richiesta di reso.

La merce restituita potrà essere soggetta a decurtazione nel caso in cui il prodotto:

- pur perfettamente integro sia in "fine vita", ovvero non più riordinabile presso il nostro fornitore o prodotto acquistato appositamente al ricevimento dell'ordine da parte del cliente (ordine "back to back");
- sia dichiarato aperto;
- nei casi in cui giunga a It.Answer oltre i 10 giorni lavorativi dal momento del rilascio dell'autorizzazione al rientro.

La merce da restituire, dovrà essere in perfetto stato, nell'imballo originale e spedita in porto franco al nostro magazzino, citando, sul documento, il numero di rientro assegnato.

#### I tipi di reso si suddividono in:

- [Reso Commerciale](#)
- [Reso Doa/Guasto](#)
- [Reso/Anomalia logistica](#)

---

#### Reso Commerciale

It.Answer consente al cliente di chiedere di restituire il prodotto. La richiesta può essere inserita nei tempi declinati sotto per ogni tipologia di reso.

Nel caso in cui la merce rientri in condizioni di integrità diverse rispetto a quanto dichiarato al momento della richiesta, verrà attribuita una decurtazione di importo variabile (fra il 30% ed il 40% del valore della merce) in funzione al tipo di reso e al grado di integrità del prodotto. Definizione del concetto Integro: Si definisce un bene INTEGRO quando presenta imballo esterno perfetto, con sigilli del produttore (ove presenti) intatti, nastro adesivo per la chiusura del collo non tagliato o rimosso. È accettabile solamente l'etichettatura del corriere.

Per tutti i prodotti Non integri (sia dichiarati tali dal cliente che riscontrati in fase di carico), It.Answer si riserva di approfondire con i dovuti controlli, l'effettiva funzionalità. Qualora il prodotto dovesse presentarsi NON vendibile come usato, perché "danneggiato", verrà restituito al cliente oppure decurtato del 95% del valore e smaltito come "rottame", il tutto previa comunicazione scritta.

Il luogo di restituzione della merce resa, dovrà essere in tutti i casi il magazzino centrale di Bologna, via dell'Arcoveggio 84.

## Condizioni e modalità per l'accettazione del reso fisico (RMA Autorizzato)

Prima di spedire la merce ad It.Answer, è necessario attendere il numero di autorizzazione (RMA). Il numero di RMA dovrà essere ben visibile sul documento di trasporto (DDT).

- a. Il Documento di Trasporto (DDT) della merce rientrante dovrà avere la seguente destinazione:  
It.Answer srl, via dell'Arcoveggio 84, 40129 Bologna (BO)
- b. La merce dovrà TASSATIVAMENTE essere spedita in porto FRANCO, e partire entro i termini indicati sopra (10 gg)
- c. La merce dovrà essere resa nel suo imballo originale e completa di tutti gli accessori e documentazione a corredo del prodotto.
- d. It.Answer non risponderà di maggiori danni sui prodotti, rispetto a quelli dichiarati sul modulo di richiesta "RMA".

## La merce verrà respinta in queste situazioni:

- a. Il DDT non è presente,
- b. Il DDT non riporta il codice prodotto,
- c. Il DDT è sprovvisto di nr RMA

## Regole specifiche per ogni Tipo di Reso commerciale

### 1. **Merce Integra/Non Integra (errore inserimento ordine da parte del cliente)**

Tempistica di inserimento: 10 gg dalla data della bolla di vendita

Valore della NC: Valore del prodotto alla data di inserimento richiesta RMA

Resa: in porto Franco

Decurtazione in caso di non integro: dal 30% al 40%

Decurtazione se prodotto acquistato "back to back" o "end of life": 30%

Decurtazione in caso di rientro oltre i limiti di gg consentiti: 30% (aggiuntivo di una eventuale decurtazione di Non Integrità)

Spese di gestione RMA: 5% del valore della merce resa (min 20€ - max 200€)

### 2. **Merce Integra/Non Integra (errore inserimento ordine da parte del commerciale It.Answer)**

Tempistica di inserimento: 10 gg dalla data della bolla di vendita

Valore della NC: Valore del prodotto alla data di inserimento richiesta RMA

Resa: in porto Franco

Decurtazione in caso di non integro: no

Decurtazione in caso di rientro oltre i limiti consentiti: 30%

Rimborso Trasporto: SI

Spese di gestione RMA: nessuna

## Garanzie (paragrafo 13 Cond. Generali vendita)

L'acquisto di materiale presso It.Answer, comporta l'accettazione integrale delle condizioni di garanzia fornite dal produttore, che sono indipendenti dal volere della stessa It.Answer. Il cliente, pertanto, è consapevole che la merce acquistata sarà garantita dal produttore e alle condizioni dallo stesso previste, ed accetta, quindi, rimossa ogni riserva, tutte le modalità di prestazione della garanzia del produttore, anche con riferimento, a puro titolo esemplificativo, del soggetto gestore della garanzia anche diverso da It.Answer.

---

## Reso Doa/Guasto

La richiesta può essere inserita nei termini consentiti dal produttore.

## Condizioni e modalità per l'accettazione del reso fisico (RMA Autorizzato)

Prima di spedire la merce ad It.Answer, è necessario attendere il numero di autorizzazione (RMA). Il numero di RMA dovrà essere ben visibile sul documento di trasporto (DDT).

- a. Il Documento di Trasporto (DDT) della merce rientrante dovrà avere la seguente destinazione:  
It.Answer srl, via dell'Arcoveggio 84, 40129 Bologna (BO)
- b. La merce dovrà TASSATIVAMENTE essere spedita in porto FRANCO, e partire entro i termini indicati sopra (10 gg)
- c. La merce dovrà essere resa nel suo imballo originale e completa di tutti gli accessori e documentazione a corredo del prodotto.
- d. It.Answer non risponderà di maggiori danni sui prodotti, rispetto a quelli dichiarati sul modulo di richiesta "RMA".

## La merce verrà respinta in queste situazioni:

- a. Il DDT non è presente,
- b. Il DDT non riporta il codice prodotto,
- c. Il DDT è sprovvisto di nr RMA

## Regole specifiche Merce Guasta (DOA/Garanzia)

Tempistica di inserimento: definita dalle regole del Produttore  
Valore della NC: Valore del prodotto alla data di inserimento richiesta RMA  
Resa: in porto Franco  
Decurtazione in caso di non integro: no  
Rimborso Trasporto: SI  
Spese di gestione RMA: nessuna

## **Trasporto, Rischio e Passaggio di proprietà (paragrafo 7 Cond. Generali vendita)**

La spedizione avviene per mezzo di trasportatori scelti a cura di It.Answer o da altro soggetto per conto di quest'ultima ed è effettuata in porto franco con addebito delle spese al cliente in fattura.

La merce viaggia a rischio di It.Answer sino alla consegna al luogo indicato dal cliente e, più precisamente, sino all'atto della sottoscrizione del documento accompagnatorio (DDT) da parte del cliente (o suo incaricato).

In caso di furto/smarrimento di una spedizione in porto franco, It.Answer si impegna a risarcire l'intero valore dei prodotti non consegnati, il riordino degli stessi è a discrezione del cliente. Laddove il cliente richieda di nominare un proprio trasportatore, la spedizione avviene in porto assegnato e il rischio per la perdita (per furto o smarrimento) e/o avaria della merce si trasferisce al cliente al momento della consegna al vettore dai magazzini di It.Answer.

La spedizione avviene in tutta Italia nei termini puramente indicativi di 24, 48 o 72 ore dalla data di affido al corriere, salvo diverso accordo scritto tra le parti, avverrà a bordo camion e negli orari di ufficio: dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 dei giorni non festivi e dal lunedì al venerdì.

Al momento della consegna della merce, il cliente deve verificare l'integrità dei colli e la corrispondenza quantitativa e qualitativa con quanto indicato nel DDT.

In caso di difformità, la stessa dovrà essere segnalata sul medesimo documento accompagnatorio e confermata, entro otto giorni di calendario via mail al commerciale di riferimento di It.Answer.

Pur in presenza di imballo integro, la merce dovrà essere verificata entro otto giorni di calendario dal ricevimento.

Eventuali anomalie derivanti da danni da trasporto, dovranno essere segnalate per iscritto a mezzo raccomandata a.r. al vettore e in copia a It.Answer entro 8 giorni di calendario dal ricevimento.

Ogni segnalazione oltre i suddetti termini, non sarà presa in considerazione e non avrà efficacia. Per ogni dichiarazione, il cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

## **Condizioni e modalità per l'accettazione del reso Logistico (RMA Autorizzato)**

Prima di spedire la merce ad It.Answer, è necessario attendere il numero di autorizzazione (RMA) visualizzabile nella sezione tracking NCDE/RMA.

Il numero di RMA dovrà essere ben visibile sul documento di trasporto (DDT).

- a. Il Documento di Trasporto (DDT) della merce rientrante dovrà avere la seguente destinazione: It.Answer srl, via dell'Arcoveggio 84, 40129 Bologna (BO)
- b. La merce dovrà TASSATIVAMENTE essere spedita in porto FRANCO, e partire entro i termini indicati sopra (10 gg)
- c. La merce dovrà essere resa nel suo imballo originale e completa di tutti gli accessori e documentazione a corredo del prodotto.
- d. It.Answer non risponderà di maggiori danni sui prodotti, rispetto a quelli dichiarati sul modulo di richiesta "RMA".

## La merce verrà respinta in queste situazioni:

- a. Il DDT non è presente,
  - b. Il DDT non riporta il codice prodotto,
  - c. Il DDT è sprovvisto di nr RMA
- 

## Resi Logistici

- **Colli Danneggiati (danno esteriore)**  
Tempistica di inserimento: 10 gg di calendario dalla data di ricezione merce  
Tipo di Riserva: SPECIFICA descrivendo il danneggiamento sul ddt di consegna  
Valore della NC: Valore di acquisto
- **Prodotti danneggiati (danno occulto)**  
Tempistica di inserimento: 10 gg di calendario dalla data di ricezione merce  
Tipo di Riserva: no  
Documenti necessari: invio segnalazione entro 10 giorni (di calendario) data ricezione merce al vettore e in cc al commerciale di riferimento di It.Answer  
Valore della NC: Valore di acquisto  
Documenti richiesti: foto dell'imballo esterno e del prodotto danneggiato
- **Mancanza Colli**  
Tempistica di inserimento: 10 gg di calendario dalla data di ricezione merce  
Tipo di Riserva: SPECIFICA descrivendo il numero dei colli mancanti  
Valore della NC: Valore di acquisto
- **Mancanza prodotti interno colli**  
Tempistica di inserimento: 10 gg di calendario dalla data di ricezione merce  
Tipo di Riserva: no  
Valore della NC: Valore di acquisto
- **Inversione di prodotti**  
Tempistica di inserimento: 10 gg di calendario dalla data di ricezione merce  
Tipo di Riserva: no  
Valore della NC: Valore di acquisto