

1 Politica sulle restituzioni

ACCO Brands considera la soddisfazione dei clienti un elemento di grande importanza nonché un fattore fondamentale per il successo del gruppo di società ACCO Brands. Il nostro impegno è rivolto continuamente a soddisfare al meglio le aspettative dei nostri clienti, così come a migliorare l'efficacia e la qualità dei nostri prodotti.

- 1.1 Il cliente può restituire ad ACCO Brands qualsiasi prodotto risulti essere difettoso nel materiale o nella lavorazione al momento del primo utilizzo, a condizione che il prodotto sia stato restituito tempestivamente al Cliente dall'utente finale entro il periodo di garanzia per l'utente finale. In cambio del prodotto difettoso, ACCO Brands emetterà una nota di credito o invierà al Cliente un prodotto sostitutivo a proprie spese.
- 1.2 Il Cliente non è tenuto al pagamento del trasporto né a sostenere il rischio di perdita per la restituzione dei prodotti difettosi secondo la clausola 1.1 di cui sopra. Tuttavia, qualora ACCO Brands, in seguito all'ispezione del prodotto restituito, stabilisca che esso non è difettoso o che la restituzione non è avvenuta entro il periodo di garanzia valido, il Cliente sarà tenuto a rimborsare le spese di trasporto sostenute per la restituzione del prodotto ad ACCO Brands.
- 1.3 Con la restituzione del prodotto, il Cliente accetta di agire in conformità alle vigenti procedure di autorizzazione al reso (Return Merchandise Authorisation, RMA) di ACCO Brands nella misura in cui queste non violino le normative locali.

2 Procedure di autorizzazione al reso (RMA)

- 2.1 Tutte le restituzioni di prodotti ad ACCO Brands devono essere pre-approvate e accompagnate da un numero RMA. Per ottenere un numero RMA, è necessario contattare il team di assistenza clienti di ACCO Brands (vedere appendice A) e fornire un motivo per la restituzione del prodotto.
- 2.2 Per i prodotti difettosi, se disponibile, il Cliente deve indicare il numero di serie del prodotto con la richiesta del numero RMA.
- 2.3 Tutti i prodotti resi ad ACCO Brands privi di numero RMA verranno restituiti al Cliente a spese del Cliente stesso.
- 2.4 Il numero RMA emesso da ACCO Brands sarà valido solo per trenta (30) giorni dalla data di emissione. Pertanto, eventuali prodotti restituiti dopo il periodo di trenta (30) giorni potranno essere considerati come una restituzione senza preavviso e potranno essere reinviati al Cliente a spese del Cliente stesso.
- 2.5 Tutti i numeri RMA devono essere chiaramente visibili sulla parte esterna dell'imballaggio di restituzione. Tuttavia, tale contrassegno non deve danneggiare materialmente l'imballaggio. Tutti i prodotti restituiti devono essere imballati nella confezione originale ovvero in una confezione sostitutiva nel caso in cui l'imballaggio originale non sia disponibile o non sia in grado di proteggere in modo adeguato il prodotto dai danni che possono verificarsi durante il trasporto. Il prodotto deve essere inoltre spedito in conformità agli standard attuali del settore per evitare eventuali danni durante il trasporto, compreso l'utilizzo di pellicola termoretraibile per l'imballaggio dei prodotti su pallet nel caso di restituzione contemporanea di più unità.

- 2.6 Le note di credito per gli articoli restituiti verranno emesse solamente dopo l'ispezione dei prodotti da parte di ACCO Brands. Nel caso in cui i prodotti non vengano restituiti come previsto, in conformità alla politica sulle restituzioni per i Clienti ACCO potranno essere considerati come una restituzione senza preavviso e potranno essere reinviati al Cliente a spese del Cliente stesso.
- 2.7 Qualora i prodotti siano stati restituiti in seguito a un errore nell'ordine da parte del Cliente, ACCO Brands provvederà ad addebitare al Cliente una commissione di re-immagazzinamento del 15% sul valore dei prodotti restituiti oppure 35 euro, a seconda di quale dei due importi è il maggiore, per il rimborso dei costi sostenuti.

3 Garanzia per l'utente finale

- 3.1 Ai sensi della Garanzia per l'utente finale di ACCO Brands, questi può restituire eventuali prodotti risultati difettosi nel materiale o nella lavorazione durante il periodo di garanzia a partire dalla data di vendita all'utente finale. La responsabilità di ACCO Brands ai sensi della Garanzia per l'utente finale è limitata al costo di riparazione del prodotto difettoso (componenti e lavorazione) ovvero, a discrezione di ACCO Brands, alla sostituzione del prodotto con un prodotto simile o migliore. I prodotti utilizzati per finalità dimostrative sono garantiti come se la parte interessata fosse l'utente finale. ACCO Brands acconsente a estendere la Garanzia per l'utente finale al periodo minimo di garanzia come richiesto per legge in ogni territorio in cui commercializza i propri prodotti.
- 3.2 A condizione che le seguenti limitazioni non violino le normative locali in un territorio in cui sono commercializzati i prodotti ACCO Brands, è fatta salva qualsivoglia responsabilità di ACCO Brands ai sensi della Garanzia per l'utente finale a meno che:
- 2.2.1 La presenza di difetti venga notificata tempestivamente ad ACCO Brands (tale comunicazione deve essere effettuata in ogni caso ad ACCO Brands entro il periodo di garanzia applicabile).
- 2.2.2 Il prodotto difettoso venga restituito ad ACCO Brands su richiesta.
- 2.2.3 La verifica dei prodotti restituiti eseguita da ACCO Brands comprovi che tali difetti non sono stati causati da normale usura, utilizzo improprio, negligenza, installazione impropria, mancata osservanza delle istruzioni fornite con il prodotto, alterazione, incidente, cause esterne al prodotto (ad esempio fluttuazioni di tensione, incendio, acqua, fulmine), intervento presso un centro di riparazioni non autorizzato, danno causato durante la consegna o qualsivoglia altra causa non riconducibile a un difetto nella produzione o nella progettazione del prodotto. Quallsivoglia modifica apportata ai prodotti ACCO Brands comporterà l'invalidità immediata di tutte le garanzie. La garanzia non copre eventuali prodotti il cui numero di serie è stato reso illeggibile, modificato o rimosso.
- 3.3 Il Cliente non ha il diritto di estendere il periodo di garanzia concesso da ACCO Brands per i prodotti senza il previo consenso scritto di ACCO Brands in proposito.

Trovate il centro assistenza più vicino