

- a. Merce/imballo danneggiati/Consegna parziale
- b. Merce non conforme all'ordine
- c. Garanzia per vizi/difetti

ATTENZIONE

Attenersi scrupolosamente alle seguenti disposizioni. Decorsi i termini indicati nella sezione "Condizioni & Tempi" non sarà possibile accettare alcun reso. Il mancato rispetto delle seguenti condizioni di reso, comporterà la chiusura della pratica, senza che nulla sia dovuto dall'azienda.

Condizioni & Tempi

a. Merce/imballo danneggiati/Consegna parziale

- accettare la merce dal corriere con riserva di controllo, indicando **SEMPRE** la motivazione (es: collo bagnato, danneggiato su uno o più lati, trafugato, nastro manomesso, ecc...);
- effettuare la Comunicazione all'Azienda¹ entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della merce. Fa fede la data di consegna.

Inviare alla e-mail resi@itagency.it, fotografico dettagliato di tutti i lati del collo e della merce danneggiata. ITA provvederà al ritiro della merce che dovrà essere conservata nell'imballo originale completo di tutte le sue parti, anche se danneggiato. Descrivere i danneggiamenti esterni della merce/imballo/eventuali colli mancanti rispetto a quelli indicati in fattura.

ATTENZIONE: LA MANCANZA DI MOTIVAZIONE SULLA RISERVA DI CONTROLLO, IMPEDIRÀ IL RICONOSCIMENTO DI EVENTUALI RIMBORSI DA PARTE DI ITA S.r.l.

b. Merce non conforme all'ordine

- effettuare la Comunicazione all'Azienda¹ **entro e non oltre 5 GIORNI** dal ricevimento della merce. Fa fede la data di consegna. Indicare gli articoli difformi, mancanti e/o in eccesso rispetto all'ordine. Per ottenere il **rimborso totale della merce** non conforme all'ordine, deve **rientrare** in azienda **nell'imballo originale** completo di tutte le sue parti, **rivendibile**, è importante quindi spedirla in un imballo adeguato.

c. Garanzia per vizi/difetti

Rilevati dal rivenditore: la durata della garanzia è di **12 MESI dalla data di consegna**, purché siano rispettati i tempi previsti per la Comunicazione all'Azienda¹;

- effettuare la Comunicazione all'Azienda¹ **entro e non oltre 30 GIORNI** dalla scoperta del vizio, descrivendo i vizi/difetti.

Rilevati dal consumatore: in caso di non conformità rilevata dal consumatore: (i) se l'articolo è prodotto e garantito dall'azienda, il consumatore è tenuto a rivolgersi direttamente al Servizio Clienti; (ii) su articoli prodotti da terzi e non garantiti dall'azienda, il rivenditore ha la possibilità di effettuare la Comunicazione all'Azienda¹ per un periodo di **2 anni dalla data di consegna**, purché il consumatore abbia provveduto ad effettuare la denuncia dei vizi/difetti/non conformità al rivenditore entro e non oltre 2 mesi dall'acquisto o dalla scoperta (in caso di difetti/vizi occulti) e l'articolo venga riconsegnato nella confezione originale unitamente allo **scontrino fiscale** che ne comprova la data di acquisto.

Dispositivi elettronici: in caso di non conformità rilevata dal consumatore (i) il rivenditore ha la possibilità di effettuare la Comunicazione all'Azienda¹ (i) per un periodo di **18 mesi dalla data di consegna della merce**, purché il consumatore abbia provveduto ad effettuare la denuncia dei vizi/difetti/non conformità al rivenditore entro e non oltre 2 mesi dall'acquisto o dalla scoperta (in caso di difetti/vizi occulti) e l'articolo venga riconsegnato nella confezione originale unitamente allo **scontrino fiscale** che ne comprova la data di acquisto; (ii) **decorsi i 18 mesi dalla data di consegna** ed in tutti i casi in cui si manifestino **problemi di salute**, il consumatore è tenuto a rivolgersi direttamente al Servizio Clienti.

Le suddette Garanzie non si applicano a: (a) parti consumabili, come le batterie o i rivestimenti protettivi, soggette a deteriorarsi nel tempo, salvo in caso di difetti di materiali o di fabbricazione; (b) danni estetici, graffi, ammaccature; (c) danni causati dall'utilizzo con componenti o prodotti di terze parti non conformi alle specifiche del Prodotto; (d) danni accidentali o derivanti da uso improprio o non corretto (e) danni derivanti dall'utilizzo del Prodotto contrariamente a quanto indicato nelle istruzioni d'uso; (f) Prodotti che abbiano subito modifiche al fine di alterarne le funzionalità o le capacità; (g) difetti causati dalla normale usura o altrimenti dovuti alla normale obsolescenza del Prodotto;

1 Comunicazione all'azienda

L'azienda provvederà all'Apertura della Pratica² di reso/sostituzione/integrazione e al Rientro della merce³, nei casi previsti. Nei tempi indicati, inoltrare la comunicazione al Servizio Clienti dell'azienda. I recapiti sono i seguenti:



resi@itagency.it



FAX NUMERO VERDE

800 263 070



SEMPRE E OVUNQUE
WWW.ITAEXPRESS.IT

SCEGLI - ORDINA - RICEVI



Seguire le seguenti procedure per i resi relativi a Dispositivo/liquidi per dispositivi elettronici a marchio JUUL

Percorso: ITAEXPRESS.IT → REGISTRAZIONE → LA TUA AREA → SEGNALAZIONI JUUL

Indicazioni:

previa registrazione al sito "www.itaexpress.it", entrare in "La Tua Area" situata in alto sopra il logo ItaExpress, nella colonna a sinistra, cliccare su "Segnalazioni JUUL".

Si aprirà la pagina preposta che il cliente provvederà a compilare con le informazioni richieste.

Attenzione: inserire una richiesta per ogni Pod/Dispositivo difettoso.

Arriverà via e-mail conferma della presa in carico della segnalazione con autorizzazione RMA/DOA ad inserire nell'ordine successivo il prodotto/i reso/i per pari valore e quantità.

2 Apertura della pratica reso/integrazione/sostituzione

Previo verifica del rispetto dei tempi e delle condizioni previsti per la Comunicazione all'Azienda, verrà inviata e-mail con allegato il Modulo di Reso compilato con i dati del cliente, numero di fattura, oggetto del reso, progressivo di pratica.

Il cliente dovrà inserire: Codice/i articolo/i da rendere/integrare/sostituire

Inviare il Modulo di Reso ai contatti del Servizio Clienti sopra indicati entro 3 giorni dal ricevimento. Ricevuto il Modulo di Reso compilato in tutte le sue parti, l'Azienda provvederà all'Apertura della Pratica e si occuperà del Rientro della merce³ e/o del reso/integrazione/sostituzione⁴, in base all'urgenza della richiesta.

3 Rientro della merce

Nei casi sub a. Merce/imballo danneggiati, sub. b. Merce non conforme all'ordine da rendere e sub c. Vizi/Difetti, la Ita provvederà al rientro della merce. Nel collo dovrà essere inserita copia del Modulo di Reso RMA/DOA autorizzato dalla Ita.

La merce da rendere dovrà essere messa a disposizione per il ritiro da parte dell'azienda entro **5 gg** dalla ricezione del Modulo di Reso autorizzato.

L'articolo deve essere conservato nell'imballo originale completo di tutte le sue parti, anche se danneggiato.

4 Reso/integrazione/sostituzione

Dopo l'Apertura della Pratica² e l'eventuale Rientro della merce³, l'azienda provvederà a verificare la merce ritirata e la presenza dei danneggiamenti/ vizi/difetti o la non conformità/incompletezza della merce consegnata, secondo quanto indicato nella Comunicazione all'Azienda¹.

Per ricevere il rimborso/integrazione totale della merce non conforme all'ordine, deve rientrare rivendibile, è importante quindi spedirla in un imballo adeguato.

In caso di verifica positiva saranno emessi i seguenti documenti fiscali:

- Nota di credito
- Integrazione e sostituzione

TUTTA LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA DA ITAGENCY. L'AGENTE DI ZONA VERRÀ SOLO INFORMATO DEL RITIRO.



ITAGENCY S.r.l.

Via G. Bortolan 28, 31050 Vascon di Carbonera (TV) - Italy

+39 0422 4476 - ita@itagency.it - itasrl@pec.it - www.itagency.it