ITAGENCY

PROCEDURA RESI

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

ATTENZIONE **Attenersi scupolosamente 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'Azienda[1] entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della merce. Fa fede la data di consegna.

In caso di merce o imballo danneggiati o consegna parziale (da corriere), può segnalare l'accaduto **autonomamente** tramite il modulo di segnalazione merce non conforme disponibile al seguente link: https://www.itagency.it/mercenonconforme oppure inviare e-mail a **resi@itagency.it, fotografico dettagliato di tutti i lati del collo e della merce danneggiata. ITAGENCY 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 ITAGENCY S.r.l.

b. Merce non conforme all'ordine

- effettuare la Comunicazione all'Azienda[1] **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.
In caso di merce mancante o non conforme (da ITAGENCY), può segnalare l'accaduto **autonomamente** tramite il modulo di segnalazione merce non conforme disponibile al seguente link: https://www.itagency.it/mercenonconforme

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'Azienda[1];
- effettuare la Comunicazione all'Azienda[1] **entro e non oltre 30 GIORNI** dalla scoperta del vizio, descrivendo i vizi/difetti.

In caso di prodotti commerciali difettosi, è possibile segnalarli **autonomamente** tramite il modulo di segnalazione merce non conforme disponibile al seguente link: https://www.itagency.it/mercenonconforme
Per segnalare dispositivi elettronici difettosi, utilizzare esclusivamente il modulo dedicato disponibile al seguente link: https://www.itagency.it/moduloresi

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'Azienda[1] 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'Azienda[1] (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 Pratica[2] di reso/sostituzione/integrazione e al Rientro della merce[3], nei casi previsti.
Nei tempi indicati, inoltrare la comunicazione al Servizio Clienti dell'azienda. I recapiti sono i seguenti:

Servizio Clienti
0422 4476

resi@itagency.it

ITAEXPRESS
WWW.ITAEXPRESS.IT

Seguire le seguenti istruzioni per gestire le segnalazioni relativi a dispositivo/liquidi per dispositivi elettronici

PERCORSO: accedere autonomamente al seguente link *https://www.itagency.it/difettosi* e compilare il form da pc, smartphone e tablet. È possibile inserire in ogni form un massimo di 6 dispositivi/pods per marchio. Per ulteriori segnalazioni aprire una nuova pagina. Via mail sarà inviata la conferma della presa in carico della segnalazione. ITAGENCY inserirà i prodotti sostitutivi nel primo ordine utile di e-cig, di default e senza l'intervento dell'agente.

IMPORTANTE DA RICORDARE:
• Al cliente finale far provare subito la sigaretta elettronica. Questo per verificare immediatamente eventuali vizi/difetti e che il prodotto rientri nei normali termini della garanzia.
• È OBBLIGATORIO inserire il numero di lotto del prodotto difettoso per procedere con la segnalazione. Nei form di segnalazione è indicato dove trovarlo.
• Non viene più richiesto l'invio in azienda del dispositivo/pod difettoso. Lo dovrà smaltire autonomamente secondo le disposizioni locali per i RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche).

[2] Apertura della pratica reso/integrazione/sostituzione

Previa 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 merce[3] e/o del reso/integrazione/sostituzione[4], 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, Itagency provvederà al rientro della merce. Nel collo dovrà essere inserita copia del Modulo di Reso RMA/DOA autorizzato da Itagency.
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 Pratica[2] e l'eventuale Rientro della merce[3], 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'Azienda[1].

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**

ITAGENCY

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

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