

POLICY RESI REHASENSE ITALY

RECLAMI E CONTESTAZIONI

Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, l'Acquirente può, entro il termine di 14 (QUATTORDICI) giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'ordine, recedere dal contratto di acquisto senza penalità.

Il sopra indicato termine di 14 (QUATTORDICI) giorni per l'esercizio del recesso decorre da quanto l'Acquirente e/o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Acquirente, acquisisce il possesso della merce ordinata.

In caso acquisto di molteplici beni ordinati dall'Acquirente in un solo ordine e consegnati separatamente, il termine di 14 (QUATTORDICI) giorni decorre dal giorno in cui l'Acquirente ovvero il destinatario dell'ordine, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

I prodotti devono essere restituiti a REHASENSE ITALY entro 14 (QUATTORDICI) giorni nella loro sostanziale integrità, con la loro confezione originaria, gli accessori, le istruzioni per l'uso e quant'altro con essi fornito ed in condizioni tali da consentirne la rivendita.

L'Acquirente e/o il destinatario dell'ordine dovranno compilare l'apposito modulo di reso, che potrà essere scaricato dal sito internet REHASENSE ITALY nella apposita sezione, debitamente sottoscritto, riportando il numero d'ordine.

Non sarà accettata la restituzione dei prodotti oltre il termine legale stabilito per il recesso e la cancellazione contrattuale.

Il termine per il recesso si intende rispettato se l'Acquirente trasmette la propria dichiarazione di recesso prima della scadenza del termine di 14 (QUATTORDICI) giorni a partire dal giorno in cui l'Acquirente o un terzo dal primo designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico del bene ordinato, o in caso di molteplici beni ordinati con un solo ordine, dal giorno dall'acquisto del possesso fisico dell'ultimo bene ordinato.

Qualsiasi rischio connesso alla restituzione dei prodotti sarà esclusivamente a carico dell'Acquirente e/o destinatario dell'ordine stesso, salvo il caso in cui l'Acquirente/destinatario dell'ordine non dimostri di aver provveduto al deposito dei prodotti da restituire presso un vettore.

ARTICOLI ESCLUSI DAL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso decade totalmente qualora il prodotto restituito non sia integro, ovvero si riscontri:

- Mancanza dell'imballo originale;
- Assenza di elementi integranti del prodotto;
- Danneggiamento del prodotto per cause diverse dal trasporto.

La sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso.

Inoltre, i seguenti articoli sono esclusi dal tale diritto:

- Articoli confezionati su misura o chiaramente personalizzati, o che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente,
- Articoli sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che sono stati aperti dopo la consegna. Questi beni includono i prodotti che hanno contatto intimi e/o con contatto con il corpo per i quali Rehasense Italy garantisce che, se già inviati una volta, non possono essere venduti nuovamente.

TIPOLOGIA DI RECLAMO

Le segnalazioni/resi/reclami sono classificate in 2 categorie:

PROBLEMATICHE COMMERCIALI

- errata gestione dell'ordine da parte del Servizio commerciale, dell'agente o del cliente,
- variazioni di prezzo, iva, sconti,
- scambio di articoli e/o errori di imballaggio,
- errori di servizio in caso di problemi generati da ritardi nella spedizione o altro.

PROBLEMATICHE TECNICHE legate a:

- difettosità del prodotto,
- non funzionalità del prodotto,
- mancanza delle informazioni necessarie per identificare il prodotto, quali: il suo codice identificativo (Ref.), il lotto/seriale,...,
- carenze nella etichettatura, documentazione, packaging.

COME ATTIVARE IL DIRITTO DI RESO IN CASO DI PROBLEMATICHE COMMERCIALI?

Scarica il modulo e invialo compilato in tutte le sue parti a ordini@rehasense.com

Il nostro Servizio Clienti ti contatterà e attiverà la pratica per il reso

COME ATTIVARE IL DIRITTO DI RESO IN CASO DI PROBLEMATICHE TECNICHE?

Scarica il modulo e invialo compilato in tutte le sue parti a assistenza.technica@mediland.it

Il nostro Responsabile dell'Assistenza tecnica ti contatterà e gestirà la pratica.