Value added. Value shared.

Resi e reclami

In questo articolo ti spieghiamo come inviare una richiesta di reso o reclamo. Siamo sempre a disposizione per rispondere alle tue domande.

Politica di reso

Le politiche di reso variano a seconda del fornitore. Puoi visualizzare le condizioni di reso di ciascun articolo cliccando su “Scegli condizioni” nella pagina del prodotto, nella sezione dedicata alla diverse offerte. Dal menu a tendina “Visualizza altre condizioni”, seleziona “Visualizza condizioni reso” per maggiori informazioni sulla politica di reso del fornitore. Queste informazioni vengono mostrate anche sotto la tabella delle offerte, alla sezione “Condizioni di reso per questo articolo”.







Differenza tra reso e reclamo

- **Reso:** puoi inviare una richiesta di reso se hai effettuato l’ordine per errore o se cambi idea sull’articolo. Poiché per i clienti commerciali non è generalmente previsto il diritto di reso, noi di Unite invieremo al fornitore una richiesta di reso a titolo di favore. Per questo motivo, ti invitiamo a non aprire la confezione originale e a inviarci la richiesta di reso il prima possibile attraverso il nostro modulo online.
- **Reclamo:** in questo caso sussiste un fondamento legale per l’invio della richiesta, ad esempio se la merce non corrisponde a quella ordinata, o se l’articolo è arrivato danneggiato, è difettoso o incompleto. In questo caso ci

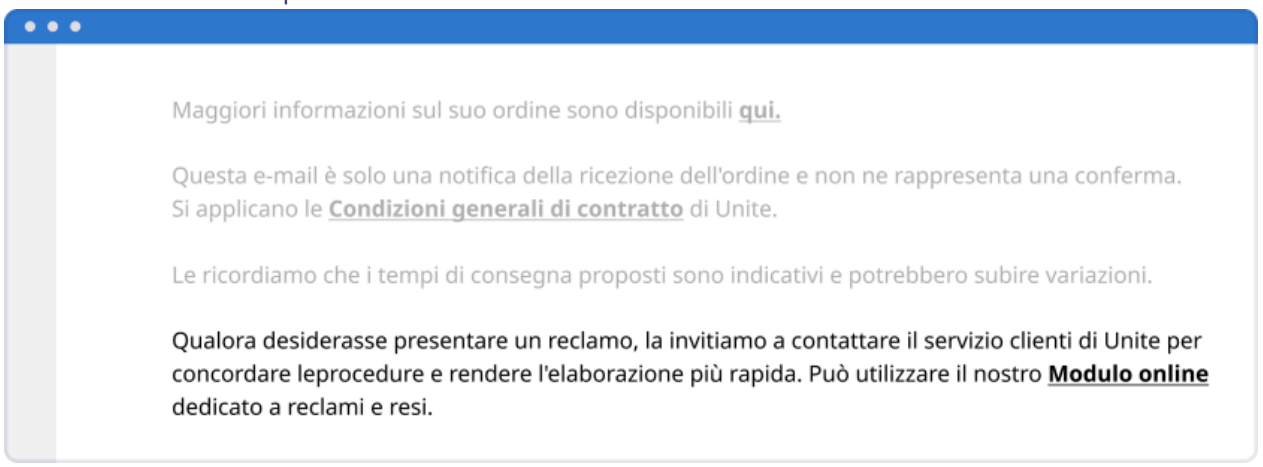
occuperemo noi della gestione della richiesta sulla base dei diritti di garanzia.

Come inviare una richiesta di reso o reclamo

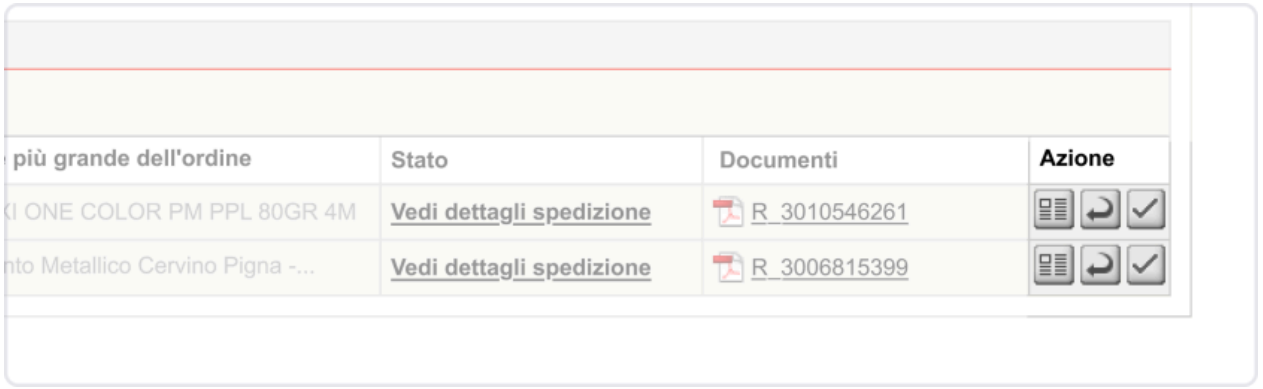
Step 1: Accedi al modulo di reso/reclamo

Nella nostra e-mail di conferma dell'ordine trovi il link al modulo per resi e reclami. Clicca sul link e accedi al tuo account.

Attenzione: il link è unico per ciascun ordine.



Diversamente, puoi accedere alla sezione "Archivio ordini" del tuo account. Trova l'ordine di tuo interesse e clicca sull'icona a forma di freccia nella colonna "Azione" per aprire il modulo di reso/reclamo.



Step 2: Seleziona il motivo del reso

- Inserisci i tuoi dati di contatto;
- Seleziona il motivo del reso degli articoli e clicca su "Avanti".
- Nella nuova schermata verrà mostrato il motivo del reso selezionato.
- Compila tutti i campi rimanenti relativi allo stato dell'articolo e della confezione e clicca su "Invia".
- In caso di articoli difettosi, carica anche una foto del danno.

Step 3: Elaborazione della richiesta

- Seleziona "Copia come e-mail" per ricevere un'e-mail con il riepilogo della tua richiesta.
- Ti ricontatteremo al più presto per aggiornarti sullo stato della richiesta.

Come inviare una richiesta di reso o reclamo senza dati di accesso

Se non disponi dei dati di accesso all'account, contattaci durante l'orario d'ufficio.

Per poter elaborare la richiesta, avremo bisogno delle seguenti informazioni:

- Il numero di ordine;
- Il numero articolo o una descrizione del prodotto;
- Il motivo del reso;
- La quantità di merce da restituire;
- Il numero di serie (se disponibile).

In caso di danni da trasporto, ti verrà richiesta anche una foto dell’articolo danneggiato o della confezione.