

RECLAMI E RESI

DATI DEL RICHIEDENTE

distributore installatore idraulico installatore elettrico cliente finale altro:

Persona di riferimento:

Ragione Sociale:

Indirizzo:

Telefono:

e-mail:

SEGNALAZIONE DI

reclamo

danni da trasporto vedi note informative (1) (2)

RICHIESTA DI

integrazione del materiale presunto mancante vedi note informative (1)

invio immediato del materiale in sostituzione

reso del materiale presunto non conforme vedi note informative (2) (3)

reso del materiale per analisi e riparazione vedi note informative (2) (4)

reso materiale per errore ordine cliente o non utilizzato vedi note informative (2) (5)

reso materiale per errore di spedizione Mekar S.r.l. vedi note informative (1) (2)

altro (6)

DATI RELATIVI AL MATERIALE O SERVIZIO

Tipo e numero delle unità:

Identificativo (n. fattura, GO, matricola):

ATTENZIONE: invitiamo ad indicare con precisione il problema riscontrato al fine di garantire che la richiesta venga evasa in maniera rapida ed efficiente.

DESCRIZIONE DEL TIPO DI PROBLEMA RISCONTRATO:

Sono state lette e approvate le note informative accluse alla presente.

Data

Firma

NOTE INFORMATIVE

Salvo diversi accordi contrattuali sottoscritti tra il Richiedente e Mekar S.r.l., le condizioni di garanzia applicabili sono quelle riportate nel documento "Condizioni Generali di Vendita e garanzia" in vigore al momento della esecuzione della vendita stessa.

ATTENZIONE: reclami e resi saranno accettati solo se promossi o richiesti dal Cliente con il quale è stato concluso il contratto di vendita.

(1) Danni da trasporto e reclami sul tipo e sulla quantità del materiale consegnato

La segnalazione/richiesta può essere accettata solo previa verifica che:

- Nel documento di trasporto, sia del corriere che del cliente, siano riportate la data di ricevimento e la dicitura:
"RICEVIMENTO MERCE CON RISERVA DI CONTROLLO" anche con pacco/imballo integro (allegare alla richiesta copia del DDT)
- Non siano trascorsi più di 10gg dalla data di ricevimento della merce
- Nel caso di segnalazione di prodotti ritenuti danneggiati durante il trasporto dai vettori incaricati da Mekar S.r.l., venga documentato il danno allegando alla richiesta:
 - Foto dell'imballo esterno, se da questo fosse possibile capire l'eventuale danno del prodotto.
 - Foto dell'etichetta posta sull'imballo che identifica il prodotto.
 - Foto del prodotto danneggiato.
 - Qualsiasi elemento utile a capire il motivo del danneggiamento del prodotto.

(2) Autorizzazione al reso

Qualsiasi richiesta di restituzione di materiali deve essere preventivamente approvata da Mekar S.r.l..

Nessun materiale sarà accettato se privo dei riferimenti assegnati da Mekar S.r.l. con l'invio dell'ordine di reso.

(3) Prodotti e componenti presunti non conformi

Se a fronte della richiesta (pervenuta in forma scritta attraverso questo modulo) viene approvata da Mekar S.r.l. la sostituzione di uno o più prodotti / componenti presunti non conformi si atti va la seguente procedura:

- Mekar S.r.l. invia i prodotti /componenti richiesti in sostituzione con documento di vendita e fattura aperta
- Mekar S.r.l. invia l'ordine di reso (con il quale autorizza il cliente a rendere il prodotto/componente)
- Il cliente rende il materiale con causale di "reso per verifica", in porto assegnato tramite il corriere convenzionato indicato nell'ordine di reso.
Salvo accordi diversi specificati nell'ordine di reso, la destinazione del materiale sarà presso:

Mekar S.r.l.
Viale Caduti sul Lavoro 25 - 37063 Isola della Scala (VR) ITALIA

Una copia del documento di ordine di reso dovrà essere inserito nell'imballo del materiale. Il numero di ordine di reso deve essere riportato come riferimento nel DDT.

- Mekar S.r.l. verifica il materiale reso; viene redatto un report per ogni pezzo.
- Se i prodotti resi risulteranno difettosi all'origine, si procede con nota di accredito, in caso contrario (prodotto non difettoso o danneggiato dal cliente/installatore) verrà fatturato il prodotto inviato in sostituzione, le spese di trasporto e l'intervento di verifica.
NB: la presunzione di non conformità del prodotto reso permane fino alla verifica tecnica da parte di Mekar S.r.l.. Il prodotto verrà dichiarato non conforme o meno ad insindacabile giudizio di Mekar S.r.l., che informerà il cliente mediante il rapporto di verifica.

(4) Analisi e riparazione prodotti e componenti

Se a fronte della richiesta (pervenuta in forma scritta attraverso questo modulo) viene approvato da Mekar S.r.l. il reso di prodotti /componenti per analisi e riparazione si attiva la seguente procedura:

- Mekar S.r.l. invia l'ordine di reso (con il quale autorizza il cliente a rendere il prodotto/componente)
- Il cliente rende il materiale con causale di "reso in conto riparazione"; il trasporto e l'organizzazione del reso è a carico del cliente.
Salvo accordi diversi specificati nell'ordine di reso, la destinazione del materiale sarà presso:

Mekar S.r.l.
Viale Caduti sul Lavoro 25 - 37063 Isola della Scala (VR) ITALIA

Una copia del documento di ordine di reso dovrà essere inserito all'interno della scatola del materiale. Il numero di ordine di reso deve essere riportato come riferimento nel DDT.

- Mekar S.r.l. verifica il materiale reso; viene redatto un report per ogni pezzo e preventivata se ammissibile l'attività di riparazione.
- L'eventuale attività di riparazione sarà subordinata all'approvazione del preventivo.
Mekar S.r.l. procederà comunque a fatturare le spese di verifica sostenute indipendentemente dall'esito delle verifiche stesse.

(5) Restituzione materiale per errore d'ordine cliente o non utilizzato

Verrà applicata una penale minima del 15% e massima del 70% sull'importo.

Il trasporto e l'organizzazione del reso è a carico del cliente. Eventuali danni sul materiale verranno addebitati.

(6) Altre richieste saranno valutate a insindacabile giudizio di Mekar S.r.l.

NOTA INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Mekar S.r.l. con sede in Isola della Scala 37063 (VR), Viale Caduti sul Lavoro 25, Partita IVA e Registro Imprese numero IT 03125810238, in qualità di Titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), La informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della applicabile normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali, che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti dati personali (in seguito "Dati" o "Dati Personali") identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, etc.) da Lei comunicati in fase di sottoscrizione del contratto con il Titolare o di richiesta di servizi e prodotti del Titolare, o anche successivamente.

2. Finalità del trattamento

I Suoi Dati sono trattati per le seguenti finalità:

A. Senza Suo previo consenso, per Finalità Contrattuali:

- Concludere, dare esecuzione e gestire il contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'offerta commerciale del Titolare e a gestire l'assistenza tecnica, la fatturazione dei servizi, i reclami ed eventuali contenziosi, l'invio di comunicazioni di servizio, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite;
- Gestire una richiesta di contatto da parte Sua;
- Esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti.

B. Solo previo Suo consenso, per Finalità di Marketing e precisamente per:

- InformarLa con email, delle iniziative e novità sui prodotti del Titolare. Inoltre, se è già nostro cliente, potremo inviarLe comunicazioni commerciali all'indirizzo email da Lei fornito e relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli di cui ha già usufruito.

3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati è effettuato con modalità elettroniche e cartacee, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

4. Conservazione dei Dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità Contrattuali e per non più di 2 anni dalla raccolta per le Finalità di Marketing.

5. Accesso ai Dati

Ai Suoi Dati possono accedere per le finalità di cui sopra:

- Dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o di società del Gruppo, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- Società terze o altri soggetti (ad esempio provider servizi IT, fornitori, istituti di credito, studi professionali, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

6. Comunicazione dei Dati

I Suoi Dati possono essere comunicati, anche senza Suo consenso, per le Finalità Contrattuali a: organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura, Ministero delle finanze, Agenzia delle Entrate, enti ministeriali e Autorità competenti, Enti locali (regioni, province, comuni), Commissioni tributarie regionali e provinciali su loro espressa richiesta, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I Suoi Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio partner, liberi professionisti, agenti, etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

7. Trasferimento dei Dati

I Dati sono conservati all'interno del territorio della UE. I Dati potrebbero essere trasferiti in paesi extra UE

8. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei Dati per le Finalità Contrattuali è obbligatorio: questi Dati sono necessari per usufruire dei servizi del Titolare e in caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà usufruire dei servizi del Titolare.

Il conferimento dei Dati per le Finalità di Marketing è facoltativo e il loro mancato conferimento non Le impedisce la fruizione dei servizi del Titolare. In caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà ricevere le nostre comunicazioni commerciali.

9. Diritti dell'interessato

La informiamo che, in qualità di soggetto interessato, ha il diritto di:

- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di Suoi Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a Sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato;
- h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra UE;
- Ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati incompleti;
- Ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora Si sia opposto al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- Ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un Suo diritto in sede giudiziaria;

d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

- Ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i Dati Personali che La riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare;
- Opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di comunicazione commerciale, mediante email e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- Proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i Suoi Dati personali sono comunicati, dell'eventuale esercizio dei diritti da parte Sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- Inviando una raccomandata a.r. all'indirizzo del Titolare;
- Inviando una mail a privmekar@mekar.it

11. Titolare e responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento è: Mekar S.r.l. con sede in Isola della Scala 37063 (VR), Viale Caduti sul Lavoro 25.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è custodito presso la sede del Titolare.

Autorizzazione al trattamento.

Il sottoscritto _____ in qualità di _____

della ditta _____

- **Acconsente al trattamento dei dati come indicato al punto A.** SI
- **Acconsente al trattamento dei dati come indicato al punto B.** SI NO

Luogo _____

Data _____

Firma _____