

Daca cititi aceasta nota informativa, inseamna ca ceva nu a mers conform planului. Nu te descuraja! Doar cine nu munceste nu greseste! Si pentru ca noua ne place sa muncim bine si inteligent, e foarte important sa intelegem cu ce am gresit de data asta. Te rugam sa fii rabdator, si sa ne ajuti cu informatiile pe care le vom solicita. Astfel putem gasi o solutie cat mai buna pentru situatia actuala, si vom face tot ce ne sta in putere sa nu ne repetam greselile.

Piesa nu se potriveste!!! (vezi randul 8 din tabel)

Asta e probabil cel mai des intalnit motiv pentru retur. Dar de ce o piesa livrata nu se potriveste? Te invitam sa citesti randurile de mai jos ca sa intelegem impreuna ce s-a intamplat de a ajuns piesa, dar nu e ce trebuie. Si de ce ne trebuie atatea si atatea detalii, ce pot fi suparatoare uneori.

Pai... piesa poate sa nu fie ce trebuie pentru ca:

1. Utilajul are o modificare facuta (de care e posibil sa nu stii, mai ales daca utilajul e second hand, sau utilajul il ai de nou, dar deserventul a facut o nefacuta, si ca sa nu stii, a facut si o carpeala...)
2. Piesa a fost etichetata gresit (de producator, de ambalator, de noi)
3. Piesa a fost echivalata gresit (adica un cod vechi se schimba intr-un cod mai nou, dar are nevoie si de alte piese conexe pentru a fi interschimbabile)
4. Codul de piesa a fost identificat gresit, conform documentatiei producatorului (din diverse motive (eroare de catalog, neatentie umana, serie oferita gresit, sau absenta la momentul identificarii)

Desi un retur e simplu de facut, consideram ca e de preferat sa gasim solutia (si anume piesa potrivita), si sa inlocuim piesa ce „nu se potriveste” cu **piesa potrivita**. Si ca sa trimitem piesa potrivita, trebuie intai sa intelegem motivul nepotrivirii.

Pentru a completa formularul de retur/garantie, va fi nevoie sa completezi si cu una din variantele de mai jos. Te rugam sa le citesti, si sa alegi motivatia ce ti se potriveste.

Motivul Returului	Cand sa il folositi	Cand sa nu il folositi
1. Piesa comandata in cantitate prea mare	ati comandat o cantitate prea mare sau o piesa de care nu mai aveti nevoie.	
2. Referinta comandata gresit	ati comandat gresit o piesa. (codul de piesa solicitat e gresit, placuta de identificare oferita a fost gresita)	
3. Comanda a fost deja anulata	ati anulat comanda deja, in scris, dar totusi ati primit-o.	
4. Piesa necomandata	nu ati comandat aceasta piesa.	ati comandat gresit o piesa. Motivul returului de la 2
5. Am primit comanda altui client	ati primit un colet care nu va era destinat si/sau eventual un	





printăm
pe hârtie
reciclată



ACN
PIESE UTILAJE



	pachet de-al dumneavoastra lipseste.	
6. Comanda primita prea tarziu	In cazul in care termenul de livrare mentionat nu este respectat si nu doriti sa pastrati piesa livrata.	
7. Comanda livrata la o adresa gresita	ati dat adresa de livrare corecta, dar piesele au fost livrate la o adresa gresita.	In cazul in care dvs ati dat adresa de livrare gresita.
8. Piesa nu se potriveste	Piesa livrată este diferită de cea originală (de exemplu, filetul este greșit sau dimensiunile sunt incorecte). Vă vom solicita punctual inforatii suplimentare	Piesa livrată gresit are un cod de piesa diferit de cel trecut pe factura
9. Piesa primita are alt cod	Piesa livrată gresit are un cod de piesa diferit de cel trecut pe factura	
10. Piesa este deteriorata	Piese pe care le-ați primit sunt deteriorate. Dacă acest lucru s-a intamplat la transportul pieselor, vă rugăm să trimiteti procesul verbal pe care le-ați semnat cu agentul firmei de curierat, mentionand daunele constatate, si o fotografie a daunelor: cutiile, mărfurile și / sau materialele de împachetare, piesele avariate.	
11. Problemă de calitate	Piesa primită nu este nouă, este reconditionata, are o calitate slabă, sau nu este completă (de exemplu, ansamblul piesei nu este complet).	Piesa a fost instalată în perioada de garanție și nu funcționează. A fost specificat in oferta ca piesa nu este noua, sau este reconditionata.
12. Cerere de garanție	Piesa a fost instalată și a încetat să funcționeze imediat sau în perioada de garanție.	

Cine suporta costul de transport pentru retur si taxa de retur?

ACN Piese Utilaje pentru motivele: **3, 4, 5, 7, 8.2, 8.3, 8.4, 9, 11, 12** pentru **garantiile acceptate**.

Clientul care solicita retur pentru cazurile: **1, 2, 6, 8.1, 10, 12** pentru piesele ce sunt **refuzate la garantie** (refacturandu-se constatarea si transportul).



0726.163.489



www.acnpieseutilaje.ro



retururi@acnpieseutilaje.ro



printăm
pe hârtie
reciclată



ACN
PIESE UTILAJE



Ce piese nu se pot returna?

1. Piesele electrice sau electronice ce nu pot fi testate la momentul returnării.
2. Piesele hidraulice sau subansamble ale acestora ce nu pot fi testate la momentul returnării.
3. Piesele de origine (Originale / OE) ce nu sunt livrate din stocul ACN Piese Utilaje
4. Piesele sunt aduse in baza unei Comenzi externe, ca urmare a unei Comenzi ferme transmise in scris (pe mail, whatsapp, etc.) de catre client
5. Piesele realizate ca unicat in baza unei Comenzi, conform detaliilor si dimensiunilor oferite si convenite cu clientul, in scris.

Cum ma asigur ca piesele eligibile pentru retur vor fi acceptate?

1. Piesa returnata va avea ambalajul si eticheta cu care au fost expediate
2. Piesa returnata nu va prezenta urme de montaj
3. Piesa returnata si ambalajul acesteia vor fi curate
4. Piesa returnata va fi ambalata in asa fel incat aceasta sa fie protejata pe durata transportului
5. AWB-ul si numarul de inregistrare a cererii nu se vor atasa direct pe ambalajul produsului.

Piesele receptionate in vederea returului pot fi refuzate in momentul livrării curierului daca:

1. Coletul este deteriorat
2. AWB-ul este lipit pe ambalajul produsului sau direct pe produs
3. Nu exista numar de inregistrare oferit de biroul de reclamatii al ACN Piese Utilaje.



0726.163.489



www.acnpieseutilaje.ro



retururi@acnpieseutilaje.ro