

Questa procedura descrive il funzionamento della restituzione-prodotti, in seguito all'annullamento/ errore dalla parte del cliente nella selezione dei prodotti, errore nella registrazione ordine da parte della Kratos Safety, errore nella preparazione dell'ordine (Kratos Safety), prodotto non conforme, restituzione di campioni...

Il ritorno dei prodotti deve essere confermato dal servizio commerciale KRATOS SAFETY.

Questa restituzione dei prodotti deve essere accompagnata **OBBLIGATORIAMENTE** dal [FORMULARIO DEL RITORNO PRODOTTO](#)

Quest'ultimo deve essere compilato dal cliente e inviato alla KRATOS SAFETY.

Noi non possiamo accettare il ritorno dei prodotti senza avere informazioni circa la restituzione di essi da parte dei nostri clienti.

I/ Se i prodotti restituiti sono stati spediti da piu' di 6 mesi: il ritorno dei prodotti é inaccettabile

II/ Se i prodotti restituiti sono stati spediti in un periodo inferiore a 6 mesi:

Una volta ricevuti i prodotti, un controllo quantitativo e qualitativo viene effettuato prima di confermare il ritorno e dell'emissione di una nota di credito.

1/ *Imballaggio /Cartoni singoli mancanti o in pessimo stato* (deformato, lacerato, con delle marcature, codice a barre del cliente, scotch,): detrazione del 15%

2/ *Privo di istruzioni per l'uso* : detrazione del 15%

3/ *Prodotto con leggere tracce « d'uso »*, per esempio disimballato per la dimostrazione (lievi graffi, assenza di protezione sui connettori, assenza di incartamenti all'interno, ...), *o incompleto* (connettore assente,.....) : detrazione tra il 50% (se il prodotto puo' essere rimesso in vendita) et 100% (se il prodotto non puo' essere rimesso in vendita)

4/ *Se il prodotto é stato utilizzato*: il prodotto é considerato irrecuperabile

Le detrazioni possono/devono accumularsi.

Esempio: ritorno di un prodotto senza imballaggio, prive di manuale di istruzioni in quanto sono state estratte per la dimostrazione : 15% + 15%+ 50% (nel migliore dei casi, cioè se può essere rivenduto).

Dopo la verifica di un ritorno prodotto :

- Se c'è una detrazione, Il valore di rimborso sarà trasmesso al cliente dal servizio commerciale.
- Se non c'è una detrazione, una nota di credito sarà inviata direttamente al cliente.

In ogni caso, se il cliente non accetta il valore del rimborso, i prodotti saranno restituiti al cliente.