

ISTRUZIONI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI PRESENTATI DAI CLIENTI FINALI**1. Dati necessari:**

Accettando un reclamo, il Cliente è tenuto a comunicare al meno le seguenti informazioni:

- 1.1. Quantità di Merce contestata;
- 1.2. Tipologia della Merce contestata;
- 1.3. Numero dell'Ordine o del Contratto;
- 1.4. Numero della fattura di vendita o della bolla di consegna della Merce (per esempio il numero del CMR / Documento di Trasporto);
- 1.5. Numeri degli imballi;
- 1.6. Numeri dei sigilli;
- 1.7. Motivo specifico del reclamo
- 1.8. Soluzione richiesta dal Cliente per la gestione del reclamo.

2. Forma:

- 2.1 Il Cliente deve proporre il reclamo mediante la posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: srlblackrock@gmail.com, inviando la scansione della Nota di reclamo debitamente compilata e firmata secondo il modello allegato alle Condizioni Generali di Vendita dei Prodotti Black Rock S.r.l. come Allegato n. 4;
- 2.2 Non è consentita l'accettazione dei reclami proposti in un'altra forma. I reclami proposti in un'altra forma o incompleti dovranno essere respinti senza essere presi in considerazione.

3. Documentazione fotografica allegata alla nota di reclamo:

Il Cliente è tenuto ad allegare alla nota di reclamo la documentazione fotografica che comprenda:

- 3.1. Fotografie della Merce contestata;
- 3.2. Fotografie dei sigilli con i numeri ben visibili;
- 3.3. Fotografie degli imballi con l'etichetta.

4. Termini per la presentazione dei reclami da parte dei Clienti:

- 4.1. Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente al Venditore, **comunque al più tardi entro 24 ore dalla consegna della Merce al Cliente**, i difetti di natura quantitativa, le carenze o i danni riscontrati al momento della presa in consegna della Merce.
- 4.2. I reclami di natura qualitativa devono essere presentati immediatamente, al più tardi entro 24 ore dal momento in cui il difetto viene riscontrato – a pena di decadenza dei diritti di garanzia concessa dal Produttore (Garante).

La durata della garanzia concessa dal Produttore (Garante) è la seguente:

- a) per quanto riguarda le caratteristiche chimiche della Merce, la durata di garanzia è di 24 mesi a partire dalla data di consegna della Merce al Cliente;
- b) per quanto riguarda le caratteristiche fisiche della Merce, la durata di garanzia è di 6 mesi a partire dalla data di consegna della Merce al Cliente.

5. Obblighi del Cliente prima di proporre un reclamo:

- 5.1 Alla presa in consegna della Merce, il Cliente è tenuto a verificare la presenza di eventuali danni meccanici, di Merce bagnata o umida. Un reclamo sarà preso in considerazione e valutato a condizione di indicare e descrivere i danni nella bolla di consegna. In caso di evidente perdita, deterioramento o danneggiamento della Merce, il Cliente è tenuto, in ogni caso, a effettuare tutte le attività richieste dal trasportatore, come per esempio procedere alla relativa annotazione nel documento di trasporto, redigere, in presenza del conducente, di un verbale di danno e predisporre la documentazione fotografica.

6. Obblighi del Cliente dopo la presentazione di un reclamo:

Dopo aver proposto un reclamo, il Cliente è tenuto a:

- 6.1. mettere al sicuro il lotto contestato di Merce al fine di farlo esaminare e valutarne la qualità da un rappresentante del Venditore;
- 6.2. consentire il prelievo dei campioni della Merce da parte del Venditore o del Produttore o da terzi che agiscono per loro conto.

7. Tempi di gestione dei reclami presentati:

I reclami presentati dai Clienti devono essere esaminati e valutati **entro 7 giorni** dalla loro presentazione.