

## GESTIONE E APERTURA RESO CLIENTE (MODULO TOF RC)

Stimato Cliente,

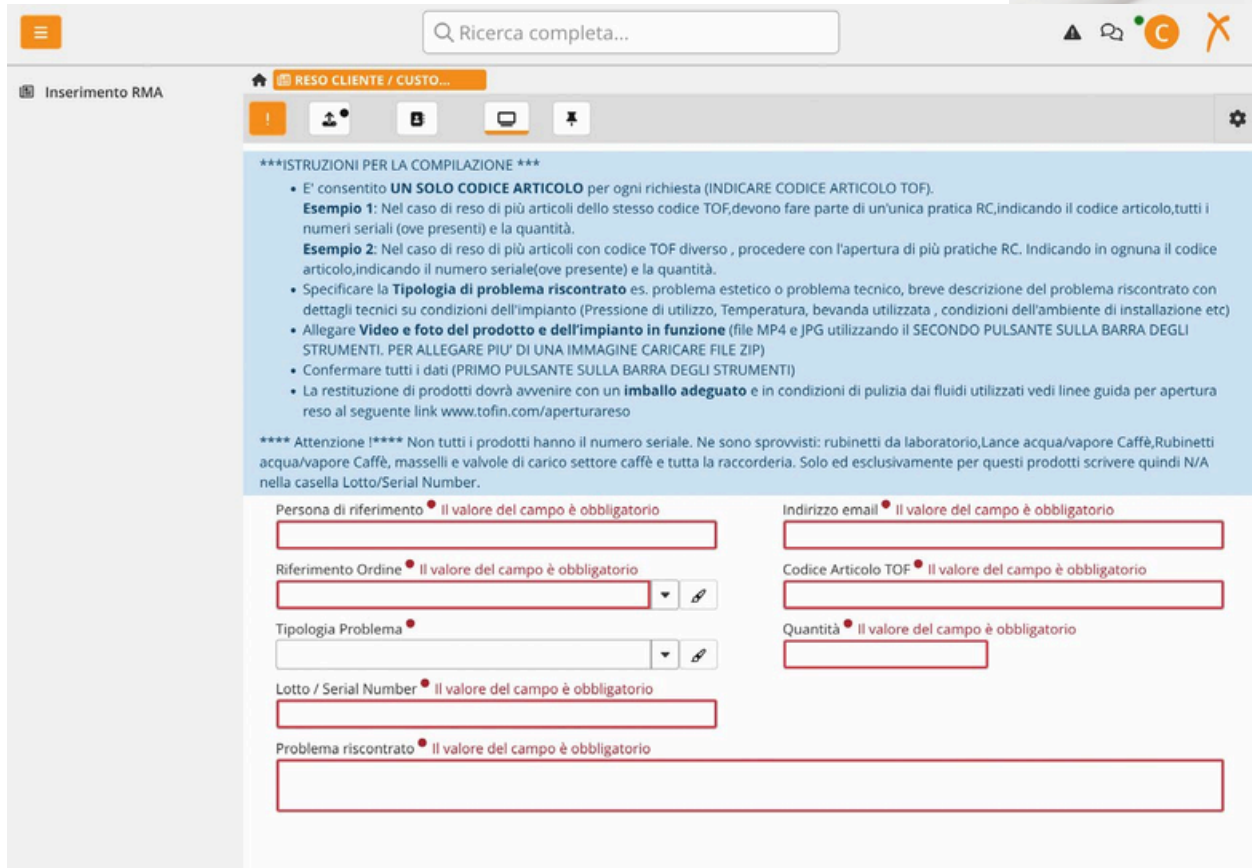
Desideriamo specificarle le linee guida relative alla gestione di riparazioni o sostituzioni di prodotti in garanzia (APERTURA MODULO RESO CLIENTE **RC**) e di cui La preghiamo gentilmente di prendere buona nota.

### LINEE GUIDA NEL DETTAGLIO:

- L'apertura dei resi avverrà tramite piattaforma digitale TOF Arxivar al seguente link <https://arxivar.tofin.com/ArxivarNextWebPortal> vi chiediamo gentilmente di richiedere le credenziali di primo accesso (**Nome utente e Password**) al vostro commerciale di riferimento e di compilare i campi richiesti. L'operazione vi richiederà solo pochi minuti.
- La richiesta di reso verrà RICEVUTA ED ANALIZZATA; A SEGUITO LE VERRA' COMUNICATO SE RESPINTA OPPURE ACCETTATA CON RISERVA...;
- Se ACCETTATA, Le verrà consegnato un numero di CODICE RESO (**RC/21...**) che dovrà essere riportato sul DDT e indicato in ogni successiva comunicazione.
- Se nel reso sono presenti più codici articoli vi verrà chiesto di aprire un (**RC**) per ogni singolo codice articolo.
  - **Esempio 1:** Nel caso di reso di più articoli dello **stesso codice TOF**, devono fare parte di un'unica pratica RC, indicando il codice articolo, tutti i numeri seriali (ove presenti) e la quantità.
  - **Esempio 2:** Nel caso di reso di più articoli con **codice TOF diverso**, procedere con l'apertura di più pratiche RC. Indicando in ognuna il codice articolo, indicando il numero seriale(ove presente) e la quantità.
- E' possibile provvedere all'invio di prodotti oggetto di reclamo solo **entro il periodo di validità della garanzia di 12 mesi**; il reso di articoli non coperti da garanzia deve essere preventivamente autorizzato dal personale TOF srl.



## PIATTAFORMA ARXIVAR



**\*\*\*ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE \*\*\***

- E' consentito **UN SOLO CODICE ARTICOLO** per ogni richiesta (INDICARE CODICE ARTICOLO TOF).
- Esempio 1:** Nel caso di reso di più articoli dello stesso codice TOF,devono fare parte di un'unica pratica RC,indicando il codice articolo,tutti i numeri seriali (ove presenti) e la quantità.
- Esempio 2:** Nel caso di reso di più articoli con codice TOF diverso , procedere con l'apertura di più pratiche RC. Indicando in ognuna il codice articolo,indicando il numero seriale(ove presente) e la quantità.
- Specificare la **Tipologia di problema riscontrato** es. problema estetico o problema tecnico, breve descrizione del problema riscontrato con dettagli tecnici su condizioni dell'impianto (Pressione di utilizzo, Temperatura, bevanda utilizzata , condizioni dell'ambiente di installazione etc)
- Allegare **Video e foto del prodotto e dell'impianto in funzione** (file MP4 e JPG utilizzando il SECONDO PULSANTE SULLA BARRA DEGLI STRUMENTI. PER ALLEGARE PIU' DI UNA IMMAGINE CARICARE FILE ZIP)
- Confermare tutti i dati (PRIMO PULSANTE SULLA BARRA DEGLI STRUMENTI)
- La restituzione di prodotti dovrà avvenire con un **imballo adeguato** e in condizioni di pulizia dai fluidi utilizzati vedi linee guida per apertura reso al seguente link [www.tofin.com/aperturareso](http://www.tofin.com/aperturareso)

**\*\*\*\* Attenzione !\*\*\*\*** Non tutti i prodotti hanno il numero seriale. Ne sono sprovvisti: rubinetti da laboratorio,Lance acqua/vapore Caffè,Rubinetti acqua/vapore Caffè, masselli e valvole di carico settore caffè e tutta la raccorderia. Solo ed esclusivamente per questi prodotti scrivere quindi N/A nella casella Lotto/Serial Number.

Persona di riferimento **Il valore del campo è obbligatorio**

Riferimento Ordine **Il valore del campo è obbligatorio**

Tipologia Problema **Il valore del campo è obbligatorio**

Lotto / Serial Number **Il valore del campo è obbligatorio**

Problema riscontrato **Il valore del campo è obbligatorio**

Indirizzo email **Il valore del campo è obbligatorio**

Codice Articolo TOF **Il valore del campo è obbligatorio**

Quantità **Il valore del campo è obbligatorio**

- Sulla piattaforma Arxivar vi verrà chiesto di compilare alcuni campi obbligatori per poter richiedere l'apertura di un reso cliente. **(RC)**
- Vi verrà chiesto di inserire alcuni dati come la persona di riferimento, il riferimento dell'ordine da selezionare dalla lista proposta dal portale. Solo se non si è in possesso del numero di riferimento d'ordine selezionare (N/A).
- Vi verrà richiesto di identificare la tipologia del problema riscontrato e vi verrà chiesto inoltre di inserire foto e video del prodotto difettoso direttamente sul portale Arxivar.
- Precedentemente alla richiesta di apertura di un RESO CLIENTE (RC), verifichi che la garanzia del prodotto (12 Mesi come da condizioni di vendita TOF srl consultabili all'indirizzo [www.tofin.com/condizionidivendita](http://www.tofin.com/condizionidivendita)) sia ancora valida, **identificandone il lotto di produzione ove possibile.**

Per poter risalire agevolmente alla data di produzione dell'articolo in suo possesso sul portale le verrà chiesto di identificare il lotto di produzione dell'articolo preso dall'etichetta o dal corpo dell'articolo, come indicato nelle immagini che seguono.

Ecco dove trovare il lotto di produzione dell'articolo

### TESTE DI SPILLATURA



### CARBONATORI



### GRUPPI CAFFÈ



## RUBINETTI



## RIDUTTORI DI PRESSIONE SERIE 24-28



## RIDUTTORI DI PRESSIONE



Ecco dove trovare il lotto di produzione dell'articolo

## DOCCE DI EMERGENZA



## COLONNE



## LAVAGGI



- **Attenzione!** Non tutti i prodotti hanno il numero seriale. Ne sono sprovvisti: rubinetti da laboratorio, Lance acqua/vapore Caffè, Rubinetti acqua/vapore Caffè, masselli e valvole di carico settore caffè e tutta la raccorderia. Solo ed esclusivamente per questi prodotti scrivere quindi N/A nella casella Lotto/Serial Number.
- **Gli articoli Resi che non seguiranno la suddetta procedura non verranno analizzati.**
- TOF srl si riserva il diritto di respingere le consegne di prodotti oggetto di reclamo che non presentino il relativo identificativo (RC). Le consegne respinte verranno restituite in modalità Porto Assegnato.
- Le normative alla base della gestione del Reso Cliente (RC) prevedono che il **cliente recapiti i prodotti resi entro 8 giorni lavorativi dalla richiesta di apertura dell' (RC) stesso.**
- La restituzione di prodotti dovrà avvenire con un **imballo adeguato** e in condizioni di pulizia dai fluidi utilizzati.
- Non è possibile restituire prodotti utilizzati per il trattamento di **sostanze pericolose**, in quanto potenzialmente dannose per la salute del personale coinvolto nelle attività di analisi della qualità del prodotto.
- TOF srl non accetterà reclami su prodotti oggetto di manipolazione; un (RC) aperto su tali basi non verrà preso in considerazione.
- Utilizzi **l'imballaggio originale TOF srl ai fini della restituzione dei prodotti**; nel caso in cui non fosse più disponibile, faccia uso di un confezionamento adeguato, che consenta di evitare danneggiamenti durante il trasporto.
- La garanzia TOF srl è da considerarsi estinta nel caso in cui i prodotti presentino danneggiamenti dovuti a trasporto, all'utilizzo negligente o a manipolazione.
- **I prodotti oggetto di reclamo devono pervenire ai nostri magazzini in modalità Porto Franco.**
- **Le spese di trasporto da TOF a cliente per i resi ancora coperti da garanzia e accettati da nostro ufficio reclami, salvo diversa comunicazione, saranno a carico di TOF.**
- **Nel caso in cui la garanzia degli articoli resi sia estinta a causa di utilizzo improprio, negligente o perché il prodotto sia stato manipolato, TOF srl provvederà alla riparazione dei prodotti o alla loro sostituzione, comunicando preventivamente i costi di riparazione o sostituzione attraverso il personale commerciale TOF srl.**
- **Nel caso in cui TOF srl non riscontrasse alcun difetto di natura produttiva, provvederà alla restituzione dei prodotti oggetto di (RC); tali articoli saranno restituiti nelle medesime condizioni in cui sono stati recapitati, con modalità porto assegnato, applicando un addebito forfettario pari a € 200,00= che sarà interamente a carico del cliente.**

Per ulteriori informazioni, La preghiamo gentilmente di consultare le Condizioni generali di vendita TOF srl, scaricabili anche dal nostro sito web:

**[www.tofin.com/condizionidivendita](http://www.tofin.com/condizionidivendita)**.

La ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione restiamo a completa disposizione.

TOF La Direzione