

## Regolamento per la gestione dei resi

### Regolamento per la gestione dei resi

Il presente Regolamento per la gestione dei resi disciplina tutti i casi in cui è possibile ottenere un rimborso in relazione a consegne effettuate direttamente da ebi-pharm ag ai propri clienti.

La forza vendita non prende in carico i resi. Tutti i prodotti (ad eccezione degli scaduti) devono essere restituiti a ebi-pharm ag per posta con PostPac-Priority.

Ai prodotti consegnati da grossista si applica la procedura resi di quest'ultimo. In questi casi, la gestione dei resi è di competenza del grossista.

### Principio

La merce potrà essere restituita solo nei seguenti casi:

### Classificazione e valutazione

Fattis pecie	Tipo di reso	Classificazione/Stato	Rimborso
a	A seguito di errore di consegna*	Le merci in perfette condizioni potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm provvederà a rimborsare le spese di ritiro o di spedizione). <b>Attenzione:</b> è possibile procedere alla restituzione/ritiro solo dal lunedì al giovedì (linee guida BPD).
b	A seguito di "errore nell'ordine"*	Le merci in perfette condizioni potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm non rimborserà le spese di ritiro né di spedizione). <b>Attenzione:</b> è possibile procedere alla restituzione/ritiro solo dal lunedì al giovedì (linee guida BPD)
c	A seguito di collo o prodotti danneggiati*	Le merci potranno essere restituite entro 10 giorni lavorativi dalla consegna	I prodotti verranno rimborsati integralmente. Ritiro a cura di ebi-pharm o reso con PostPac-Priority (ebi-pharm provvederà a rimborsare le spese di ritiro o di spedizione).
d	Reclamo sul prodotto**	È necessario mettersi in contatto con il dipartimento scientifico*	In caso di reclamo giustificato: rimborso integrale comprensivo di spese di spedizione per la restituzione del prodotto
e	Merci scadute*** <b>(ad eccezione dei prodotti alimentari)</b>	È possibile accettare la restituzione come gesto di buona volontà!	Come gesto di buona volontà, sarà possibile rimborsare il 50% della merce scaduta (base di calcolo: prezzo corrente franco fabbrica) entro 6 mesi dalla scadenza attraverso l'emissione di una nota di credito. L'Azienda non si farà carico di eventuali spese di spedizione

			per la restituzione. L'importo massimo rimborsabile è di CHF 150.-- per transazione.
f	A seguito di pulizia del magazzino	La merce non potrà essere restituita!	Non verrà corrisposto alcun rimborso
g	A seguito di cessazione dell'attività commerciale	La merce non potrà essere restituita!	Non verrà corrisposto alcun rimborso

**\* Note esplicative sulle fattispecie a) b) e)**

In caso di resi a seguito di errore di consegna, ordine errato o difettosità della merce consegnata, abbiamo sempre bisogno del modulo di restituzione compilato. Questo documento è disponibile su <https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare> o su <https://www.ebi-pharm.ch/fr/certificats-et-formulaires>. In alternativa, è possibile richiederlo al servizio clienti.

**\*\* Nota esplicativa sulla fattispecie d)**

In caso di reclamo sulla qualità di un prodotto (per es. fuoriuscita di contenuto dalle capsule), si prega di contattare ebi-pharm ag. Si deciderà insieme come procedere.

ebi-pharm ag attribuisce la massima importanza alla qualità e alla sicurezza dei suoi prodotti. Siamo sempre molto grati ai nostri clienti del loro riscontro. Confidiamo nella vostra comprensione quanto al fatto che i prodotti restituiti senza aver contattato il nostro dipartimento scientifico non possono essere sostituiti.

**\*\*\* Nota esplicativa sulla fattispecie e)**

In alcuni casi eccezionali e giustificati, per es. nel caso di prodotti con una durata di conservazione inferiore a 12 mesi, i prodotti scaduti potranno essere rimborsati integralmente. In tal caso, il cliente deve sottolineare la brevità della validità residua al momento della consegna, fornendo tutte le prove del caso.

La merce scaduta andrà restituita solo nel caso in cui la pratica venga gestita dalla sede aziendale di Kirchlindach/BE, non in caso di gestione a cura della nostra forza vendita.