

## LINEE GUIDA PER IL WEB.RESO

Le presenti Linee Guida per il Web.reso (di seguito “Linee Guida”) si applicano alle fattispecie di seguito indicate, e costituiscono un ampliamento ed approfondimento di quanto previsto al punto “8) Reso” delle “Condizioni Generali di vendita” BAXI – integralmente pubblicate e liberamente accessibili sul sito BAXI [www.baxi.it](http://www.baxi.it).

Al momento dell’inserimento di una richiesta di reso sull’apposita sezione del sito BAXI, si ritengono note ed accettate le seguenti Linee Guida da parte del richiedente o del suo incaricato.

### LINEE GUIDA: RESO PER ACCREDITO COMMERCIALE

#### 1. RESO DIRETTO A MAGAZZINO BAXI

- 1.1. Al momento dell’inserimento della richiesta di reso sul portale Web.Resi BAXI, Il Cliente dovrà richiesto obbligatoriamente allegare alla stessa n. tre (3) fotografie dei prodotti interessati. Dette fotografie dovranno dimostrare l’integrità dell’imballaggio originale BAXI – condizione necessaria per l’autorizzazione del reso – e costituiranno una documentazione fotografica dello stato della merce al momento della richiesta. Due fotografie dovranno contenere un’inquadratura “d’angolo” dei prodotti, presentando ciascuna due lati dell’imballaggio. La terza foto dovrà contenere il Codice Prodotto e – quando presente – il Numero Seriale dello stesso.
- 1.2. Successivamente alla comunicazione di avvenuta autorizzazione della richiesta di reso, il Cliente dovrà attendere di essere contattato telefonicamente o per via telematica da BAXI. Gli addetti al rientro dei resi concorderanno con il Cliente la data e le modalità del ritiro. Dalla data di autorizzazione della richiesta di reso, il Cliente avrà a disposizione trenta (30) giorni di calendario per confermare, agli addetti BAXI incaricati al ritiro, la disponibilità dei prodotti – restando intesa la responsabilità degli addetti sopra citati a contattare il Cliente nel tempo più breve consentito dal processo di reso. Trascorso il termine indicato, la richiesta di reso verrà considerata annullata d’ufficio.
- 1.3. Al momento della consegna dei prodotti al Vettore concordato, quest’ultimo realizzerà delle fotografie della merce che ne attestino le condizioni al momento del ritiro, le quali saranno inviate all’indirizzo di posta elettronica: [ritiroresi@baxi.it](mailto:ritiroresi@baxi.it) (specificando nella nominazione il numero di protocollo della pratica di reso, es: W.R. 11565).

#### 2. RESO A DEPOSITO BAXI

- 2.1. Valgono le medesime condizioni indicate nel precedente punto “1.1”.
- 2.2. Valgono le medesime condizioni indicate nel precedente punto “1.2”.



2.3. Valgono le medesime condizioni indicate nel precedente punto “1.3”.

2.4. Gli incaricati del deposito BAXI produrranno delle fotografie dei prodotti che ne attestino le condizioni al momento della loro collocazione presso lo stesso, le quali saranno inviate all’indirizzo di posta elettronica: [ritiroresi@baxi.it](mailto:ritiroresi@baxi.it) (specificando nella nominazione il numero di protocollo della pratica di reso, es: W.R. 11565).

### 3. RESPINGIMENTO DEI PRODOTTI AL MOMENTO DELLA CONSEGNA

3.1. Il Cliente dovrà fotografare i prodotti al momento della consegna della merce che intende respingere, qualora essi vengano movimentati e scaricati dal mezzo di trasporto, con le medesime modalità indicate nel precedente punto “1.1”. Diversamente, nel caso in cui i prodotti non venissero movimentati dal mezzo di trasporto, sarà sufficiente una loro inquadratura, dall’esterno del mezzo di trasporto, con i portelloni aperti.

### 4. RESO PER AMMANCO PARZIALE

4.1. Si intende per ammanco parziale l’assenza di un intero prodotto finito – indicato sui Documenti di Trasporto con un codice prodotto dedicato – da una consegna che ne prevedeva la presenza; la consegna, pertanto, risulta parzialmente effettuata. Per la presente fattispecie valgono le medesime condizioni precedentemente indicate nei punti “1.1”, “1.2.” e “1.3.”. La richiesta di reso per ammanco parziale deve essere inoltrata a BAXI entro e non oltre otto (8) giorni lavorativi dalla data in cui è stata effettuata la consegna parziale.

### NOTE ED ULTERIORI CONDIZIONI

Sono da ritenersi particolarmente importanti le seguenti condizioni.

1. La notifica dell’autorizzazione della pratica di reso non corrisponde ad un tacito consenso al recapito autonomo dei prodotti presso BAXI. Il Cliente deve attendere di essere contattato dagli addetti al ritiro BAXI, i quali sono i soli autorizzati ad organizzare il rientro dei prodotti presso BAXI.
2. Non è consentito affidare i prodotti di un reso, autorizzato e non, al Vettore che si rechi presso il Cliente per la consegna di un altro ordine BAXI – eccettuato il caso in cui vi siano specifici accordi con gli addetti BAXI.
3. Le spese di trasporto per il rientro in sede dei prodotti inerenti ad una pratica di reso possono essere addebitate a BAXI oppure al cliente, a seconda delle seguenti fattispecie:
  - 3.1. Le spese di trasporto sono a carico di Baxi qualora il reso sia motivato da un errore imputabile a Baxi come, ad esempio ma non limitatamente, nei seguenti casi: spedizione di prodotto errato, mancata cancellazione di un ordine – quando comunicata a Baxi con adeguato anticipo –, errore d’ordine da parte dell’Agenzia BAXI locale.
  - 3.2. Le spese di trasporto vengono addebitate al Cliente qualora il reso sia richiesto per qualsiasi motivo non imputabile a BAXI come, ad esempio ma non limitatamente: ordine errato da parte del Cliente stesso, modifiche a progetti edilizi, abbassamento dello stock a magazzino. Le spese di spedizione



sono calcolate nel modo seguente: un canone fisso di 20,00 € a cui si somma una quota di 0,50 € per kilogrammo di prodotto movimentato. Ad esempio, il rientro di un collo dal peso di 10,00 kg sarà così calcolato:  $20 + (0,50 \times 10)$ , per un totale complessivo di 25,00 €.

Al momento dell'autorizzazione di una richiesta di reso, le seguenti condizioni sono determinanti ai fini dell'autorizzazione.

1. Presenza delle tre (3) fotografie di cui al punto "1.1.", nella forma e modalità indicate, secondo la tipologia del reso.
2. Integrità dell'imballaggio originale BAXI – qualora previsto – come sopra indicato nel punto "1.1."
3. Rispetto delle tempistiche – ove previste – per la presentazione della richiesta di reso, come indicato nei punti "1.2." e "4.1."

Completano quanto sopra indicato le seguenti disposizioni.

1. Qualora i prodotti rientrati con procedura di "Reso per accredito commerciale" presentino imballaggi originali BAXI in condizioni tali da renderne necessaria la sostituzione, ed il danneggiamento sia imputabile al Cliente – facenti fede le fotografie allegate alla pratica dal Cliente stesso e quelle prodotte dal Vettore al momento del ritiro – si prevede la possibilità di un accredito parziale rispetto al valore totale dei prodotti stessi. Tale accredito parziale equivale all'85% del valore della merce indicato in fattura.
2. Nel caso in cui, dopo aver concordato con gli addetti BAXI al ritiro i tempi e le modalità di ritiro, all'arrivo del Vettore incaricato il cliente, per qualsiasi motivo, non provveda a consegnare la merce, allo stesso verrà addebitato un costo forfettario di euro trenta (30€) per la gestione e la prenotazione del ritiro stesso, a prescindere dal fatto che, in sede di autorizzazione del reso, le spese siano indicate a carico del Cliente o di BAXI.
3. Le comunicazioni scritte degli addetti BAXI al ritiro dei resi, con i Clienti ed i Vettori (per quest'ultimi principalmente l'inoltro delle fotografie) avvengono attraverso l'indirizzo mail dedicato: [ritiroresi@baxi.it](mailto:ritiroresi@baxi.it).
4. L'inserimento di una richiesta di reso nel portale Web.Resi di Baxi presuppone come condizione preliminare la conoscenza ed il rispetto delle presenti Linee Guida nella loro interezza, che si intendono note ed accettate.

