



PROCEDURA PER I RECLAMI IN GARANZIA
LINEE GUIDA

COME RICHIEDERE UN MODULO DI RESO	03
COME PREPARARE IL RECLAMO	04
COME INVIARE IL RECLAMO	05
LA VALUTAZIONE DEL RECLAMO	06
INFORMAZIONI SULLA GARANZIA	07

COME RICHIEDERE UN MODULO DI RESO

03



Informare il servizio clienti del reclamo inviando un'email a mail@mykita.com o telefonando al numero +49 30 2045 6645 nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00.

Il servizio clienti Le invierà tramite email il modulo di reso da inviare online.

Se preferisce inviare il reclamo tramite posta ordinaria, si assicuri di richiedere al servizio clienti il modulo di reso appropriato con un'etichetta contenente l'indirizzo per la spedizione.



COME PREPARARE IL RECLAMO

04



Stampare il modulo di reso.

Posizionare la montatura o la parte danneggiata nell'area designata per fare una foto che mostri sia la montatura che il numero di reclamo.

Effettuare da due a tre foto che mostrino la parte danneggiata per rendere possibile una valutazione appropriata.

Tenere la montatura fino a ulteriori indicazioni.



COME INVIARE IL RECLAMO

05



VIA POSTA ELETTRONICA

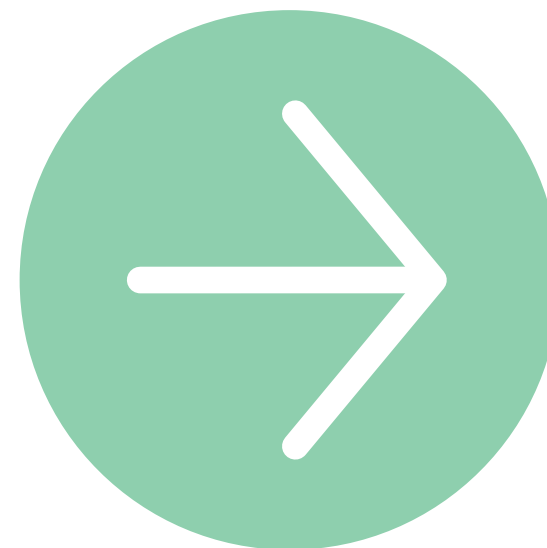
Allegare le foto pertinenti, oltre alla prova della fattura di acquisto/vendita e inviare il reclamo a: claims@mykita.com

VIA POSTA ORDINARIA

Spedire assieme: il modulo di reso compilato, una copia della prova di acquisto/fattura di vendita e la montatura/parti danneggiati.

Assicurarsi che l'etichetta con l'indirizzo che troverete nel modulo di reso sia allegata e chiaramente visibile all'esterno del pacchetto.

Si prega di notare: le spedizioni senza un numero di reso visibile verranno restituite a spese del mittente.





Dopo aver inviato per email il Suo reclamo, riceverà presto una notifica di avvenuta ricezione.

Se le foto non sono sufficienti per effettuare una corretta valutazione, il reparto qualità potrebbe chiederLe di inviare la montatura o la parte danneggiata, fornendole anche l'etichetta necessaria per la spedizione.

Il reparto qualità valuta tutte le richieste in garanzia per determinare se si tratti di un difetto di materiale/fabbricazione o di uso improprio.

In caso di difetti di materiale/fabbricazione: le singole parti saranno riparate, sostituite o in casi irreparabili verrà fornita una montatura nuova.

In caso di assenza di difetti di materiale/fabbricazione (ad esempio uso improprio): parti di ricambio o montatura intera possono essere ordinati a vostro carico.



- Il periodo di garanzia per l'acquisto di un montatura MYKITA è di un anno. Dopo aver presentato la fattura del cliente finale, MYKITA fornisce una sostituzione o un credito per le montature vendute al cliente finale nel corso degli ultimi due anni.
- La invitiamo a consigliare ai Suoi clienti di conservare la fattura per l'intero periodo di garanzia di due anni.
- La garanzia vale solo per prodotti con un difetto di materiale/fabbricazione.
- MYKITA invia pezzi di ricambio o montature anticipatamente ma a vostro carico. Qualora il Suo reclamo sia accettato, il Suo conto verrà accreditato di conseguenza.

Per fornire una maggiore trasparenza del processo interno, riceverà regolarmente aggiornamenti via email sullo stato del Suo reclamo compresa la conferma di ricevimento della richiesta di risarcimento di prodotti in garanzia, sia per posta elettronica che per posta ordinaria.

Per eventuali domande riguardanti la procedura dei reclami in garanzia, si prega di contattare il servizio di assistenza clienti via email all'indirizzo mail@mykita.com o telefonicamente al +49 30 2045 6645 nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00.