

LETTERA DI RECLAMO

Chi può presentare un reclamo?

Il mittente, il destinatario o altri.

Come posso presentare un reclamo?

È sufficiente mandare un email al seguente indirizzo: reclami@ticonsegna.it con Oggetto "Reclama spedizione".

Quando deve essere presentato un reclamo?

Eventuali reclami per consegna in luogo non idoneo; mancato recapito o ritardata consegna; mancato appuntamento; danneggiamento e/o manomissione della merce; mancato espletamento del servizio; avviso di giacenza senza tentativo di recapito; mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza o altro devono essere presentati entro 21 giorni, mentre l'intera documentazione di supporto entro 60 giorni dalla data di consegna.

Quanto tempo richiede un processo di risoluzione di un reclamo?

Di norma, la maggior parte dei reclami viene risolta entro 10 giorni feriali dal ricevimento del modulo di reclamo e della documentazione di supporto, salvo nei casi in cui la documentazione richiede tempi più lunghi.

Cosa bisogna fare con la merce ed il materiale d'imballaggio?

È opportuno conservare la merce e il materiale l'imballaggio originale, compresi i cartoni e il loro contenuto, fino al termine del processo di risoluzione.

Anagrafica

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome/Ragione _____

Codice fiscale/P.Iva _____

Indirizzo (via/piazza) _____ N°Civ. _____

Comune _____ CAP _____ Prov. _____ Stato _____

Rappresentante legale: _____

Nome utente: _____

Indicare almeno un riferimento di contatto per la richiesta di ulteriori informazioni necessarie alla lavorazione del reclamo e per l'invio della risposta

E-mail: _____ Cellulare: _____

Tel. Fisso: _____

Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce):

- Consegna in luogo non idoneo
- Mancato recapito o Ritardata Consegna
- Mancato appuntamento
- Danneggiamento/ Manomissione della merce
- Mancato espletamento del Servizio
- Avviso di giacenza senza tentativo di recapito
- Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza

Altri comportamenti scorretti del corriere:

- Il corriere si rifiuta di portare la merce al piano;
- Il corriere fumava;
- Il corriere è stato scortese;
- Il corriere non indossava la divisa mentre faceva la consegna
- Altro

(Specificare _____)

Riferimenti al prodotto

Nome prodotto: _____

Numero di riferimento dell'ordine _____

Codice SKU: _____

Esercente: _____

Ulteriori informazioni (Utilizzare questo spazio per la descrizione dettagliata dei fatti):

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali Ticonsegna, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami.

Data: _____

Firma del cliente: _____