

# TABELLA GESTIONE RESI

rev.1 giugno24

TIPO DI RESO	PRODOTTO GESTITO	PRODOTTO SSO	PENALE OLTRE I TERMINI	TERMINE MASSIMO
RESO NON CONFORME	15 gg	5 gg	20%	30 gg
RESO CARCASSA	15 gg	15 gg		15 gg
RESO BOMBOLE GAS	18 mesi		addebito cauzione	
RESO C/USO GRATUITO	5 gg		10€ /gg	

- i prodotti SSO - Solo Su Ordinazione - sono evidenziati con asterisco \* sui documenti
- i giorni indicati sono intesi di "calendario", non lavorativi
- per i resi non conformi, la penale si applica sull'imponibile del prodotto

NB: le condizioni e le tempistiche di reso valgono per tutti i prodotti sui quali non viene specificata una condizione differente dall'operatore in fase di ordine, che avrà la facoltà di comunicare l'impossibilità di accettare il reso non conforme per taluni articoli ordinati su espressa richiesta del cliente.

Per tutte le tipologie di reso deve essere indicato il codice del prodotto e il riferimento di acquisto  
**I nostri incaricati non ritireranno resi senza la documentazione necessaria**

il documento completo di politica di gestione resi e garanzie è disponibile su [www.upem.it](http://www.upem.it)

50  
UPEM  
1 9 7 4 . 2 0 2 4

# POLITICA DI GESTIONE RESI E GARANZIE



Modena 01/06/2024

Gentile Cliente,  
con questa comunicazione rendiamo nota la politica aziendale sulla gestione dei resi e dei prodotti in garanzia, per la quale chiediamo di rispettarne le condizioni in essa descritte.

## GESTIONE RESI

Tempistiche resi non conformi prodotti **GESTITI: 15gg di calendario**

Tempistiche resi non conformi prodotti **SSO: 5gg di calendario**

(i prodotti SSO - Solo Su Ordinazione, sono evidenziati con asterisco \* sui documenti)

**Oltre i termini indicati, il reso verrà accettato fino ad un massimo di 30gg di calendario dalla data di acquisto, applicando una penale del 20% sull'imponibile del prodotto.**

**Trascorsi i 30gg il reso verrà rifiutato**

NB: le condizioni e le tempistiche di reso valgono per tutti i prodotti sui quali non viene specificata una condizione differente dall'operatore in fase di ordine, che avrà la facoltà di comunicare l'impossibilità di accettare il reso non conforme per taluni articoli ordinati su espressa richiesta del cliente.

Per la corretta gestione a accettazione del reso, sarà necessario produrre documenti di trasporto DDT differenti per ogni tipologia di reso

1. **Reso non conforme**
2. **Reso carcassa**
3. **Reso bombole gas**
4. **Reso c/uso gratuito**
5. **Reso c/lavorazione**

Per tutte le tipologie di reso deve essere indicato il codice del prodotto e il riferimento di acquisto

**NB: i nostri incaricati non ritireranno resi senza la documentazione necessaria**

1. **Reso non conforme**
  - Il prodotto non deve essere montato, non deve essere sporco
  - Il prodotto deve essere restituito nell'imballaggio originale in buono stato
  - Il cliente è tenuto a comunicare la richiesta di ritiro del reso

NB: qualora pervenissero resi non conformi di prodotti installati, anche solo per prova, verranno controllati e valutato il buono stato per poter essere rivendibili.

**I prodotti che non soddisferanno tali condizioni, verranno rifiutati.**

## 2. Reso carcassa

- Il prodotto va reso nella scatola originale del nuovo ricambio entro 15gg
- La scatola deve essere in buono stato
- Il pezzo smontato deve essere integro in tutte le sue parti (non disassemblato)

I resi carcassa che non soddisferanno tali requisiti verranno respinti, con conseguente mancato rimborso della cauzione.

## 3. Reso bombole gas (bombole di proprietà UPEM)

- Le bombole vuote di gas refrigerante vanno rese entro 18 mesi, pena l'addebito della cauzione
- Specificare sul DDT di reso il numero di matricola della bombola

## 4. Reso c/uso gratuito (kit messa in fase)

- I prodotti vanno resi in ottime condizioni entro 5 giorni di calendario, pena l'addebito di € 10,00 per ogni giorno di ritardo

## 5. Resi c/lavorazione (tutti i prodotti per cui è stata chiesta una riparazione/lavorazione)

- Contattare sempre un operatore per prendere accordi sulla lavorazione
- Successivamente, procedere all'invio del prodotto indicando come causale "reso lavorazione"

Si prega di non inviare il prodotto senza aver preso accordi con un operatore.

## GESTIONE GARANZIE

Per tutti gli articoli acquistati in fattura, ad esclusione dei prodotti soggetti a consumo od usura (lampadine alogene, pastiglie freno), come previsto dall'articolo 1495 comma III del Codice civile, UPEM riconosce 12 mesi di garanzia.

Per le batterie avviamento motore fino a 100Ah compresa, UPEM riconosce 24 mesi di garanzia, qualsiasi sia il marchio acquistato, previo controllo di effettiva difettosità.

### **UPEM RICONOSCE L'ACCREDITO ANTICIPATO DEL PRODOTTO IN GARANZIA**

**Qualsiasi prodotto reso in garanzia, pervenuto con regolare documento completo dei dati richiesti, verrà accreditato nel minor tempo possibile senza attendere il riscontro tecnico del fornitore.**

(ad eccezione delle batterie sopracitate sulle quali verrà eseguito il controllo in azienda, e dei prodotti sui quali viene eseguita la "riparazione in garanzia" - vedi paragrafo dedicato a seguito)

Crediamo che questa decisione vada incontro alle esigenze di semplificazione del processo di gestione garanzie, dunque un impegno e un valore aggiunto importanti che solo UPEM mette a disposizione dei propri clienti.

## Procedura e Documentazione

Per richiedere la garanzia di un prodotto acquistato in fattura, è necessario allegare un documento di trasporto (ddt) con causale RESO IN GARANZIA, che dovrà riportare i seguenti dettagli:

- Codice prodotto
- Riferimenti del documento di acquisto (numero del DDT di acquisto e data)
- Targa del mezzo su cui è stato installato il prodotto
- Difetto riscontrato e/o report di diagnosi (se presente)
- I chilometri al momento del montaggio e dello smontaggio del prodotto difettoso con le relative date

Si prega di utilizzare l'imballo del prodotto nuovo per sostituire quello difettoso

### **NB: Si devono rendere tutte le parti del prodotto difettoso**

Esempio: acquisto di un kit frizione 3 pezzi, il cuscinetto reggi spinta risulta difettoso, andranno resi tutti i componenti del kit acquistato, dunque anche disco e spingidisco

In caso di **Reso Garanzia con richiesta rimborso manodopera**, vanno forniti i seguenti documenti:

- Ricevuta fiscale o scontrino o fattura al cliente di riparazione per 1° intervento.
- Ricevuta fiscale o scontrino o fattura per riparazione in garanzia.
- Dichiarazione in carta intestata dell'accaduto con richiesta danno completa di dati cliente, specificando nei dettagli i costi richiesti (esempio 3 ore per 40€/ora).
- Codice autodiagnosi se disponibile
- Copia libretto di circolazione del mezzo
- Data montaggio e i relativi km al momento dell'intervento
- Data smontaggio e i relativi km al momento dell'intervento

NB: l'avvio della pratica non garantisce l'effettivo rimborso della manodopera

## **Reso Garanzia di CATALIZZATORI E FAP**

Per la richiesta di garanzia di questi prodotti è necessario allegare anche il **gas test** oltre a tutta la documentazione precedentemente elencata

## Reso Garanzia Gestione Flotte

- Contattare gli operatori che si occupano delle pratiche flotte per la corretta gestione delle garanzie
- Attenersi alle condizioni di reso garanzia standard  
Inserire come destinatario del documento la ragione sociale della flotta, es: ITALIA AUTOMOTIVE SERVICE S.C.A.R.L. (IAS), SERVIZI AUTO ON LINE S.P.A. (SAOL), e come destinazione U.P.E.M. Spa
- Indicare il numero della pratica di origine

Per la richiesta di garanzia di prodotti che prevedono il pagamento di una cauzione a fronte di una carcassa, non è necessario specificare la richiesta di rimborso della cauzione in quanto è un processo automatico.

## **Garanzia Batterie**

Per le batterie avviamento fino a 100Ah compresa, Upem riconosce 24 mesi di garanzia, per tutte le altre tipologie 12 mesi di garanzia di legge, previo controllo di effettiva difettosità.

Il personale del reparto provvederà ad effettuare i controlli necessari per accertare l'effettiva difettosità del prodotto. Solo dopo questa verifica, sarà riconosciuta la garanzia tramite l'accredito dell'importo della batteria.

## **Prodotti che prevedono la riparazione in garanzia (no accredito)**

di seguito l'elenco delle marche e dei prodotti sui quali viene effettuata la riparazione a fronte di richiesta di garanzia

Alcapower (caricabatterie, inverter)  
Autel (strumenti diagnosi, attrezzatura)  
Brain Bee (stazioni ricarica clima)  
Cormach (attrezzatura per gommisti)  
Denso CTR (stazioni ricarica clima)  
Delphi Technologies (Strumenti diagnosi)  
DeWalt (Attrezzatura e utensili per officina)  
Dometic (inverter, frigoriferi, stazioni ricarica clima)  
Fam (avviatori booster, caricabatterie)  
Fasangas (Attrezzatura e utensili per officina)  
Fermec (Attrezzatura e utensili per officina)  
Geatek (stazioni lavacambi, attrezzatura per officina)  
Govoni (Attrezzatura e utensili per officina)  
Gys (caricabatterie, avviatori booster, attrezzatura e utensili per carrozzerie)  
Omcn (Attrezzatura per officina)  
Spin (Attrezzatura e utensili per officina)  
Usag (Attrezzatura e utensili per officina)  
HS Group (autoradio)  
Pioneer (autoradio, telecamere, multimedia)  
Zeca (torce ispezione, arrotolatori)

Qualora il prodotto reso non fosse riparabile, provvederemo ad inviare un prodotto nuovo in sostituzione o a emettere nota di credito per l'importo dovuto.

Per qualsiasi richiesta sulla gestione di resi e garanzie, vi preghiamo di contattare l'ufficio competente

**mail: [garanzie@upem.it](mailto:garanzie@upem.it)**

**Telefono: 059 317530**

Certi della vostra comprensione e collaborazione

## Dispositivi di legge che regolamentano le garanzie sui prodotti acquistati

### articolo 1495 del codice civile

*Il compratore decade dal diritto alla garanzia, se non denuncia i vizi al venditore entro otto giorni dalla scoperta, salvo il diverso termine stabilito dalle parti o dalla legge. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del vizio o l'ha occultato.*

*L'azione si prescrive, in ogni caso, in un anno dalla consegna; ma il compratore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può sempre far valere la garanzia, purché il vizio della cosa sia stato denunciato entro otto giorni dalla scoperta e prima del decorso dell'anno dalla consegna.*

L'articolo 1495 del Codice civile sopra riportato regola gli acquisti che intervengono tra due professionisti\*.

### ARTICOLO 133 DEL CODICE CONSUMO

*Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore\* di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene eseguita ai sensi dell'articolo 61 e che si manifesta entro due anni da tale momento. Fermo quanto previsto dall'articolo 130, comma 2, il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali.*

L'articolo 133 del codice del consumo sopra riportato regola gli acquisti che intervengono tra professionista e consumatore.

## Domande frequenti

*PERCHE' SE CHIEDO LA FATTURA LA GARANZIA È DI UN ANNO E NON DI DUE?*

*PERCHE' AL CLIENTE FINALE (L'UTILIZZATORE DELL'AUTOMOBILE) DEVO RICONOSCERE DUE ANNI DI GARANZIA, QUANDO IL MIO FORNITORE MI RICONOSCE SOLO UN ANNO DI GARANZIA?*

Queste domande ci permettono di fare chiarezza su vari aspetti inerenti all'argomento garanzie. La garanzia di due anni è prevista solo nei contratti conclusi tra professionista e consumatore. In tutti gli altri casi la garanzia legale è di un anno, salvo estensioni particolari riconosciute dal venditore.

Per "**professionista**" si intende chiunque commerci al dettaglio beni o servizi (quindi non solo "professionisti" in senso stretto, ma anche negozi al dettaglio, grandi catene di distribuzione, artigiani, aziende di trasporto, ecc.). Per "**consumatore**" si intende, invece, il soggetto che acquista il bene per il proprio uso personale, svincolato da qualsiasi attività economica, professionale o imprenditoriale.

È chiaro che se un soggetto acquista un bene e chiede la **fattura**, è per usufruire della **detrazione fiscale**, ossia perché l'acquisto è **inerente all'attività professionale o commerciale** da questi svolta. Dunque, egli interviene nel contratto non nella veste di "consumatore", ma di "professionista". Pertanto, agli **acquisti con fattura** non si applica più il codice del consumo e la **garanzia** torna ad essere quella di un anno e non di due. Per ottenere la garanzia di due anni sui prodotti è necessario che il professionista rinunci alla detrazione fiscale e non chieda la fattura. Solo con l'emissione dello scontrino si presume che il suo acquisto sia per uso personale e quindi, in qualità di "consumatore".

### \*Definizioni:

Professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista.

Consumatore: qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali\*, agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.

Pratiche commerciali tra professionisti e consumatori oppure pratiche commerciali: qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori.