



CARTA DELLE BUONE PRATICHE E-COMMERCE OPISTO

Nell'ambito della soddisfazione dei nostri clienti comuni e per garantire la sostenibilità delle vostre azioni commerciali, Opisto ha implementato questa carta di buone pratiche. Accettando i T&C di Opisto, accetti di lavorare secondo le seguenti raccomandazioni. Al fine di soddisfare al meglio le aspettative di tutti, è probabile che questo documento evolva con un periodo di preavviso di un mese per eventuali modifiche apportate.

I. Buone pratiche nelle relazioni con i clienti

Rispondere tempestivamente ai clienti

- o Richieste di informazioni: 72 ore lavorative
- o Reclami: 72 ore lavorative *
- o Recensioni "negative" (da 1 a 3 stelle): 72 ore lavorative *

L'acquirente può aprire una controversia se ritiene che l'elaborazione della sua richiesta non corrisponda ai T&C di Opisto:

- o Tempo di risposta troppo lungo
- o Rifiuto di applicare il periodo di recesso
- o Rifiuto di un rimborso per mancanza di responsabilità confermata del venditore
- o Richiesta di pagamento delle spese di restituzione per mancanza di responsabilità confermata del venditore, escluso il recesso dell'acquirente

Exchange solo su piattaforme Opisto. Gli elementi degli scambi tra le due parti che avvengono su altre piattaforme (e-mail private, telefono, social network) non possono essere considerati in caso di controversia e possono essere pregiudizievoli nell'ambito di una diagnosi stabilita da Opisto. Il servizio clienti di Opisto analizzerà i dettagli dell'ordine e della richiesta del cliente al fine di esprimere un parere concreto sul seguito da dare al reclamo.

Garantire la conformità alla normativa GDPR in merito al trattamento dei dati dei clienti

Sii cortese in ogni circostanza

*La mancata risposta entro i termini comporterà l'apertura di una contestazione automatica (esclusi i periodi di congedo registrati su Opisto360).

II. Buone pratiche per la qualità degli ordini

Descrizione del prodotto

- o Le schede delle parti devono essere chiare e dettagliate (condizione, garanzia ed eventuali danni)
 - o Le foto che descrivono in dettaglio la parte sono obbligatorie
- Disponibilità del prodotto
- o Solo i prodotti effettivamente detenuti nel tuo stabilimento sono autorizzati alla vendita sulle nostre piattaforme

Condizionamento e pulizia

- o La massima attenzione deve essere prestata all'imballaggio e alla pulizia degli articoli spediti al fine di evitare qualsiasi inconveniente

Rispettare i tempi di consegna*

- o I tempi di consegna offerti devono essere coerenti con il paese di destinazione
- o Rispetto del metodo di consegna scelto dall'utente Internet (luogo e tipo)

Rispetto delle garanzie legali di vizi e vizi occulti per la vendita al consumatore, difetto di conformità.

Rispetto delle garanzie contrattuali

Obbligo di consentire a privati e professionisti di beneficiare del periodo di recesso di 14 giorni dalla data di ricezione dell'ordine

Applicare le seguenti condizioni di rimborso se la richiesta è valida:

- o Recesso entro 14 giorni: prezzo delle parti e spese di spedizione, nonché eventuali spese di spedizione aggiuntive.
- o Reclamo entro il periodo di garanzia: prezzo delle parti e spese di spedizione, eventuali spese di spedizione aggiuntive, nonché spese di restituzione.

** Il mancato rispetto dei tempi di consegna e delle risposte alle richieste Internet ridurrà probabilmente il tuo tasso di rendimento. Il supporto Opisto può contattarti per aiutarti a raggiungere questi obiettivi.*