



# 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.*