

CASE STUDY



LE CONDIZIONI DI VENDITA DELLA PIATTAFORMA DI E-COMMERCE



IL BACKGROUND AZIENDALE

L'azienda

L'azienda S. Srl [nome oscurato per privacy] si occupa da molti anni del commercio al dettaglio di mobili. Infatti dispone di diversi punti vendita in 3 province nel Lazio.

Vista l'esperienza accumulata decide di lanciare una nuova linea di prodotti costruendo un portale e iniziare l'attività di e-commerce di complementi d'arredo.



Esperienza

Oltre 30 anni di esperienza nel commercio tradizionale

Personalizzazione

Oltre ai prodotti da catalogo può realizzare modifiche e personalizzazioni

Montaggio

Fra i servizi offerti c'è il montaggio dei mobili o complementi d'arredo

Trasporto

Il trasporto è effettuato con propri mezzi per evitare danni ai prodotti

DEFINIZIONE PROBLEMI

BUROCRAZIA

La società ritiene che registrare il marchio sia una operazione molto costata e particolarmente complessa.

Si è già rivolta ad altri studi ma ha ricevuto risposte poco chiare e tempistiche incerte sulla determinazione dei costi e delle tempistiche.

NORMATIVA

La società sa che deve rispettare tutte le normative previste per la vendita on-line.

Tuttavia non ha ben chiara la distinzione operativa fra vendita nei locali commerciali e normativa della vendita a distanza.

Vorrebbe applicare gli stessi schemi.

CONTENZIOSO

S. Srl occasionalmente ha avuto problemi di contestazioni riferiti a danni nella consegna o realizzati in sede di montaggio.

Ritiene che alcuni clienti hanno simulato danni per ottenere uno sconto di prezzo.

Nonostante ciò ha spesso rimborsato ma a scapito del profitto.

OBBIETTIVI E TARGET CLIENTI

L'impresa vuole registrare un marchio e successivamente dovrà stabilire delle condizioni generali di vendita per disciplinare i rapporti fra la società e i clienti finali.

Il suo target di clienti è ben chiaro: il piccolo consumatore tradizionale. La S. Srl ha già chiare molte delle criticità per il servizio già offerto vendendo dai propri negozi fisici. Pertanto vuole arginare i problemi e trovare soluzioni per abbattere il possibile contenzioso.

L'AZIENDA VORREBBE

OBBIETTIVI PRIMARI

- Protezione da errori nell'inserimento del prezzo del prodotto
- Evitare pretestuose contestazioni di difformità dei prodotti venduti
- Stabilire che un esaurimento scorte non crei contenziosi con i clienti
- Tutele maggiori per gli ordini di beni personalizzati su richiesta del cliente
- Condizioni precise per consegne su isole e zone difficili da raggiungere
- Una procedura definita per il rientro dei beni resi dal cliente

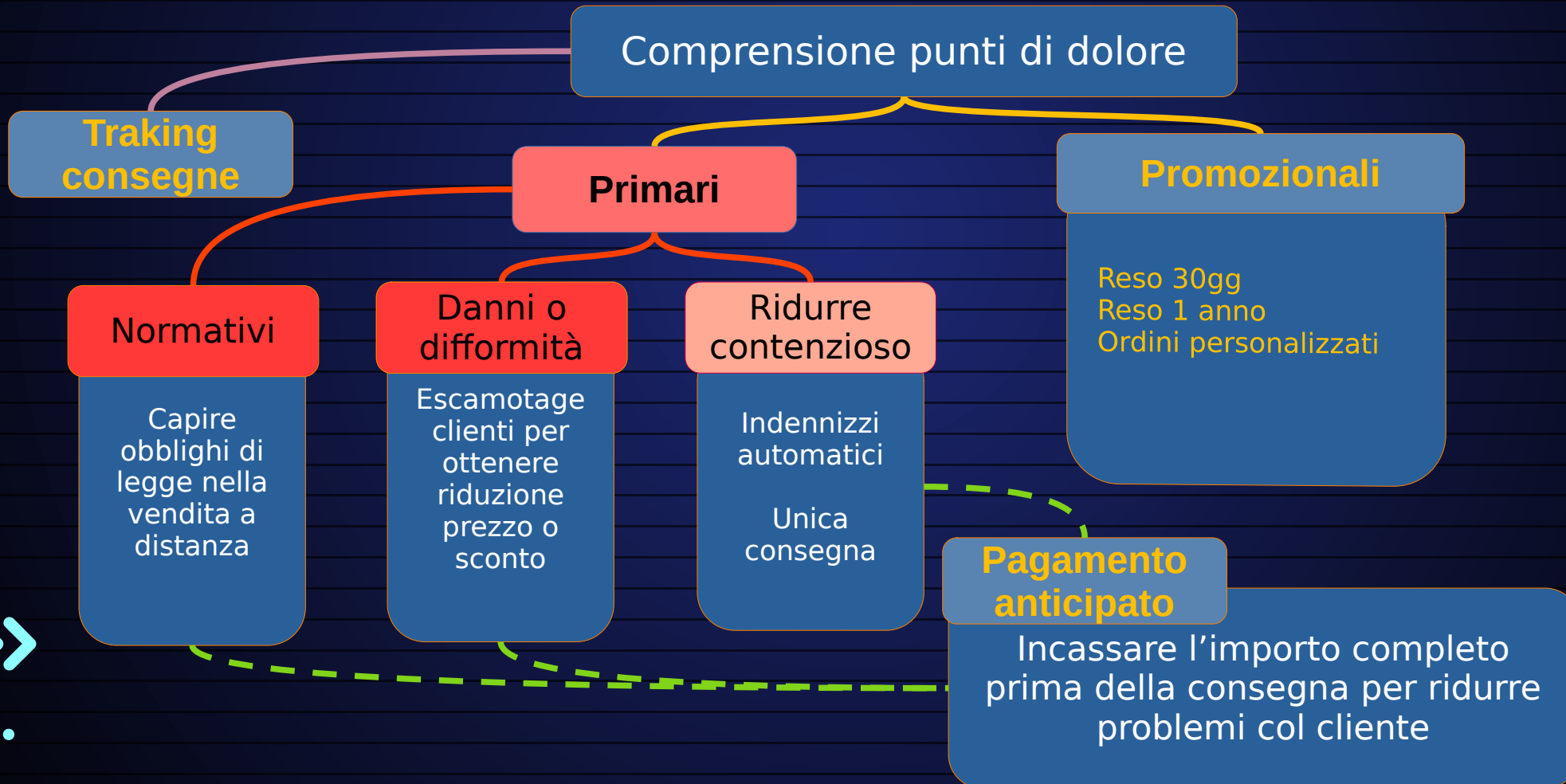
SPERA DI OTTENERE

OBBIETTIVI SECONDARI

- Stabilire tariffe di indennizzo automatiche in caso di danni
- Evitare il costo di una doppia consegna per assenza del cliente
- Ottenere il pagamento prima della consegna del bene
- Inserire estensione di garanzia per il cliente con reso fino a 30gg
- Creare formula reso entro 1 anno se bene non usato e imballato
- Tracciamento consegne

Elaborazione Piano d'azione

ANALISI DEL PROBLEMA



SOLUZIONI APPLICATE



Per prima cosa è stato spiegato che la vendita on-line è sottoposta a specifiche normative previste dal codice del consumo. Quindi è stato consigliato all'azienda di predisporre una scheda prodotto per ciascun articolo commercializzato così da rispettare gli obblighi legislativi. L'inserimento della scheda riduce anche il contenzioso perché il cliente ha già tutte le specifiche del prodotto e le ha accettate al momento dell'acquisto.

Errori di prezzo

Abbiamo consigliato di stabilire un sistema che possa garantire la società dal rischio di vendere sottocosto. Quindi consentendo di annullare l'ordine. Per tutelare il cliente gli è stato permesso di scegliere se pagare la differenza di prezzo oppure ottenere il rimborso automatico

Esaurimento scorte

La questione è stata risolta prevedendo la possibilità di annullamento dell'ordine e rimborso integrale da parte dell'azienda. Inoltre abbiamo risolto un problema non valutato dall'azienda: le difficoltà di reperimento dei beni presso i fornitori. In questo caso è stato attuato un meccanismo che permette al cliente di scegliere se:

- annullare l'ordine e ottenere il rimborso
- avere un buono di pari valore e spendibile entro 50 giorni
- attendere i tempi stimati di consegna

Beni personalizzati

E' stato applicato quanto previsto dall'art. 59 del Codice del Consumo. Per le brevi è stata esclusa la possibilità di esercitare il diritto di recesso da parte del cliente. Ciò in quanto il bene personalizzato è quasi impossibile da vendere ad altri clienti

SOLUZIONI APPLICATE

Indennizzi automatici

Sono stati applicati per ridurre il contenzioso con rimborso del 15% del valore del bene danneggiato

Consegna

La problematica della consegna è stata organizzata su due binari separati Il primo per i beni di piccola taglia e la seconda per i beni più ingombranti. Il tutto con procedure apposite per le isole ed i posti più difficili da raggiungere.

Procedura resi

E' stata strutturata una procedura che il cliente dovrà seguire per il reso delle merci. Infatti era emerso che, spesso, i beni non venivano imballati correttamente e questo impediva il ritiro.

Regole estensione di garanzia

Sono state studiate delle regole per le estensioni di garanzia e la formula "reso 365"

Estratto del testo finale

← → ↻ 🏠 [redacted] it/condizioni-di-vendita/ 🔍 ☆ [redacted] [redacted]

Home Prodotti Mood Saldi Blog Contatti 🔍 📍 👤 ❤️ 🛒

provvederemo al reintegro dell'articolo/i in questione nel più breve tempo possibile o al rimborso (nel caso in cui il Cliente richieda questa soluzione) corrispondente al valore di fornitura della merce danneggiata.

17. Danno di lieve entità

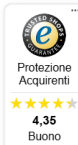
Si definisce altresì danno di lieve entità, la situazione in cui una parte limitata di un articolo o soluzione di arredo, presenti anomalie superficiali quali graffi, ammaccature, scheggiature o simili che non compromettano uso e/o montaggio. Premessa la segnalazione nei termini e nei modi di cui al punto 14.4, nel caso in cui l'estetica generale del Prodotto risulti parzialmente compromessa, ovvero non ne diminuisca in modo apprezzabile il valore totale del bene acquistato (dunque non lo riduca di oltre il 15%), predisporremo un rimborso commisurato in percentuale al valore della parte di articolo danneggiato. Se invece l'aspetto esteriore del Prodotto fosse ridotto di oltre il 15% del valore, provvederemo alla sostituzione della merce (o parte di essa).

18. Difetti di fabbrica

Difetti interni al mobile ed elementi già montati, non riconoscibili al momento della consegna e non causati da successiva errata o incauta movimentazione / montaggio merce da parte del Cliente, andranno segnalati entro il termine perentorio di 5 giorni, che il Cliente dichiara di conoscere ed accettare con l'invio dell'Ordine.

19. Procedura rientro merce difettata

Il Cliente dovrà imballare accuratamente la merce difettata che verrà ritirata dal nostro corriere e, successivamente al rientro ed al controllo degli articoli, invieremo la merce in sostituzione ovvero, se così richiesto dal Cliente, provvederemo al rimborso. Laddove fosse necessario utilizzare un corriere tecnico di soli mobili, il ritiro avverrà contemporaneamente alla


Protezione Acquirenti
4,35
Buono

CASE STUDY

LE CONDIZIONI DI VENDITA DELLA PIATTAFORMA DI E-COMMERCE



[Prenota un appuntamento](#)

Clicca qui

Avvocatoinformatico.net

info@avvocatoinformatico.net

Seguici sui social

Instagram  LinkedIn 