

# Procedura Reclami

*Documento di riferimento - versione 2026*

## 1. Tempi di apertura del reclamo

Tutti i reclami devono essere dichiarati attraverso il modulo Contattaci di Automotive entro 3 giorni lavorativi dopo la consegna o il ritiro del veicolo.

## 2. Informazioni richieste

Nel modulo di reclamo dovrai fornire: la descrizione del reclamo, la prova di trasporto o ritiro con data di consegna e condizioni del veicolo, le informazioni specifiche sul veicolo (marca, modello, VIN, targa) e la documentazione fotografica.

## 3. Fotografie richieste

Le foto devono includere: la lettura del contachilometri, l'intero veicolo con la targa o il numero VIN chiaramente visibili, e due foto per ciascun danno riscontrato (una vista globale e una di dettaglio in zoom).

## 4. Preventivo da parte terza

Dovrai inoltre fornire un preventivo rilasciato da una parte indipendente qualificata entro 10 giorni dalla data di apertura del reclamo, necessario per la gestione del caso.

## 5. Mancata documentazione

Se le informazioni e la documentazione non vengono fornite nei tempi previsti, la dichiarazione iniziale verterà chiusa e non sarà soggetta a compensazione.

## 6. Tempi di risposta

Il servizio clienti analizzerà la richiesta e ti contatterà per fornire una conclusione entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa.

