



GROUPE

MAGELLAN

princeTM

**PROCEDURA
POST-VENDITA**

2025



Nuovo sistema!

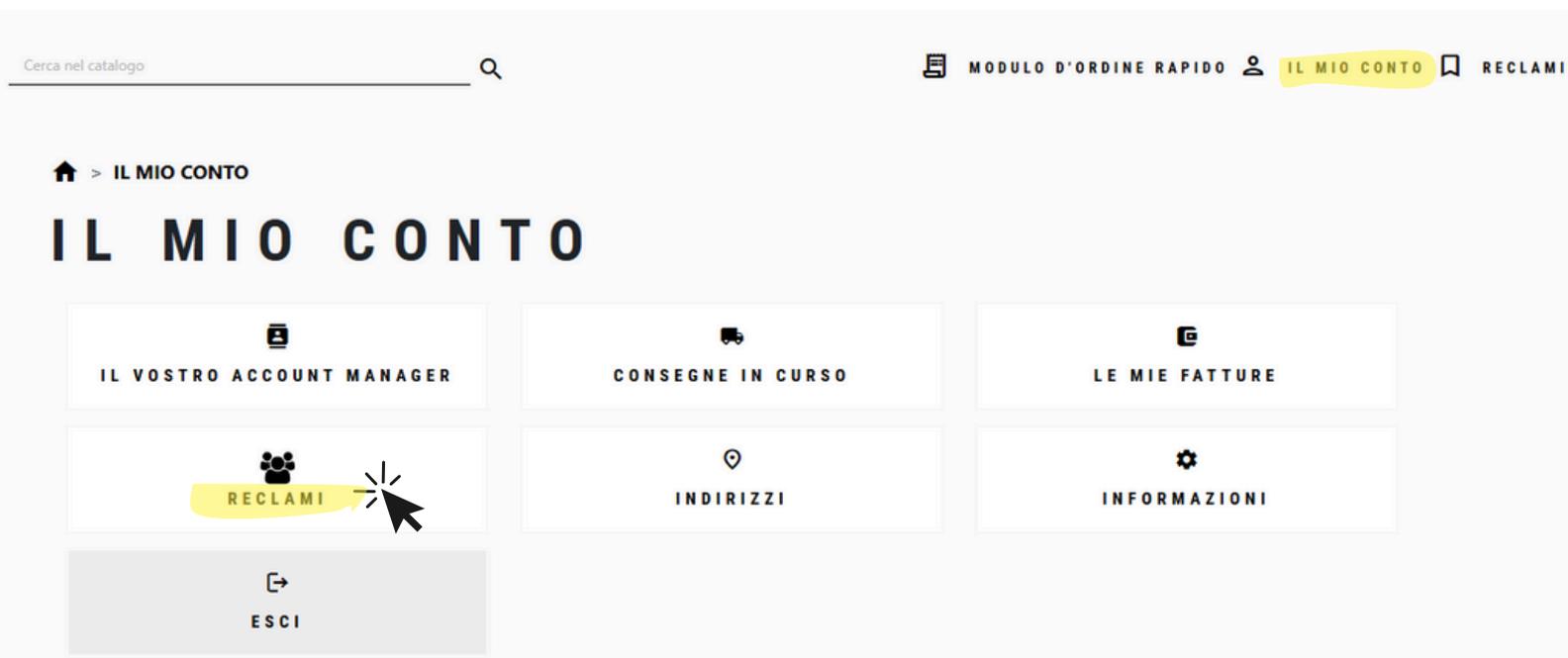
D'ora in poi, tutte le richieste di assistenza post-vendita dovranno essere effettuate esclusivamente tramite il vostro account B2B.

Non possiamo più accettare nuove richieste via e-mail.

Naturalmente, continueremo a elaborare le vostre richieste attuali con il vecchio sistema.

Ecco le diverse fasi e le informazioni essenziali di cui abbiamo bisogno per elaborare la vostra richiesta nel più breve tempo possibile.

1. Accedere al proprio spazio B2B.
2. Andate su **“Il mio conto”**



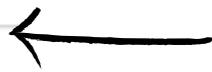
3. Cliccare su **“RECLAMI”** per effettuare una nuova richiesta.

4. Cliccare su **"INVIO NUOVO BIGLIETTO"**.



Prodotto

Cerca prodotto per ID, nome, riferimento



5. Immettere il numero dell'articolo

Nome *

E-Mail *

Nome Del Cliente Finale *



6. Inserire il **nome del cliente**

Data Di Acquisto Da Parte Del Cliente Finale *



7. Inserire la **data di acquisto del cliente**

Soggetto *

Descrizione Del Guasto *

Descrivere il difetto



8. Spiegare il problema

9. Aggiungere il file.

File *



⚠ Verificare il formato del file rispetto al prodotto.

10. **Inviare** la richiesta



Hai inviato un ticket con successo.

[Visualizza ticket](#) ×

11. Questo messaggio deve essere visualizzato affinché la richiesta venga registrata.

**Bene, la tua richiesta di assistenza post-vendita
è stata completata!
Vi contatteremo al più presto.**



Preambolo



È necessario fornire il riferimento del prodotto, il nome del cliente finale, la data di acquisto da parte del cliente finale e una spiegazione del problema riscontrato.



Senza il rispetto di tutti gli elementi e di ogni fase, nessuna richiesta può essere elaborata con successo.



Per impostazione predefinita, se il servizio post-vendita è stato accettato e se disponiamo di scorte del prodotto di riferimento del reclamo, vi verrà inviato un nuovo prodotto. Una nota di credito verrà emessa solo se le scorte sono esaurite.



*prince*TM

RACKET



Inviare una foto **dell'intera cornice** + una foto del **problema visibile**.
Formato PNG o JPEG.



BAGAGLI



Inviare una foto **dell'intera borsa** + una foto che mostri il **problema da vicino**.

Formato PNG o JPEG.



princeTM