



COMUNE DI LATINA
LA CITTÀ DEI DIRITTI

COME GESTIRE LE VENDITE DEL TUO SHOP SU BERRYFLIP

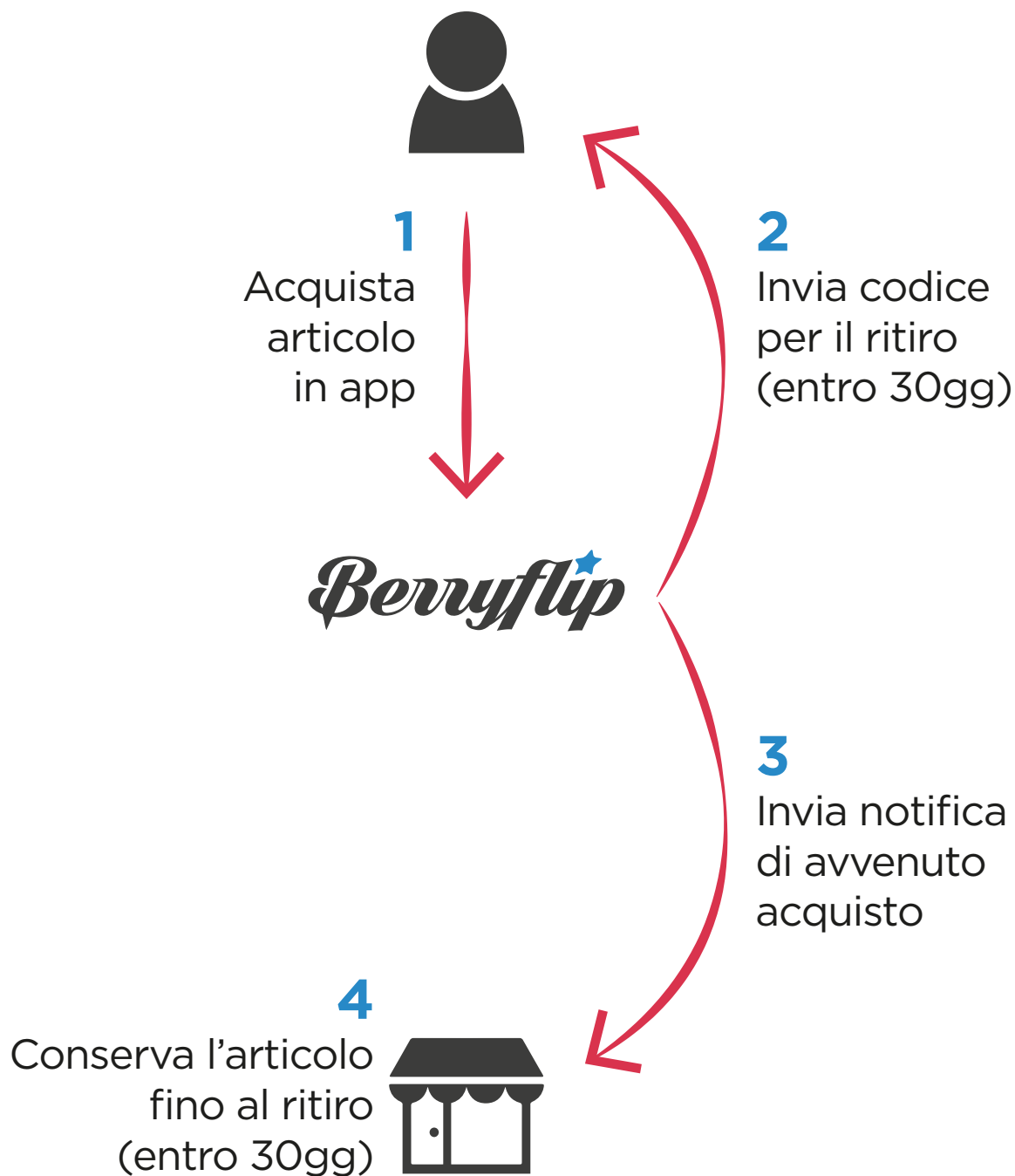
Flussi e tempistiche acquisti in app
DICEMBRE 2020

1

Berryflip



PROCESSO DI ACQUISTO (no regalo)





PROCEDURA ANNULLAMENTO ORDINE



Non completa
l'acquisto



Berryflip



Entro 15gg
(annullamento)



Riceve notifica
di annullamento
ordine, nessun
importo accreditato



Da 15 a 30gg
(annullamento)



Riceve notifica
annullamento
e 10% importo
Rimette articolo
in vendita



Oltre 30gg
(mancato ritiro)



Riceve notifica
per rimettere
l'articolo in
vendita e il
90% importo

3

Berryflip

RITIRO ACQUISTO



1

Si reca in negozio
per ritirare



2

Verifica codice e ritira
acquisto con scontrino



3

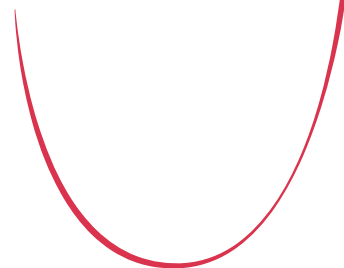
Invio automatico notifica
di avvenuto ritiro



Berryflip

4

Invia documento di acquisto
(per i dettagli consultare le condizioni contrattuali)



4

Berryflip



EXTRA TIME SU RITIRO ACQUISTO

(effettuabile 1 sola volta per acquisto)



1

Si reca in negozio
per ritirare



2

Vuole ritirare ma
non trova l'articolo



3

Entrambi si accordano per
reperire l'articolo desiderato



4

Entrambi attivano la
procedura Extra Time



Berryflip

5

Estende il tempo ad ulteriori 30gg

5

Berryflip



ACQUISTO NON RITIRABILE - ACCORDO



1

Si reca in negozio per ritirare entro i 30gg



2

L'articolo non è conforme o non è disponibile



4

Possibili scenari di soluzione

A

Lo Shop offre altro articolo sostitutivo

B

Lo Shop garantisce nuova disponibilità dell'articolo o di altro sostitutivo entro 30gg (procedura Extra Time)

C

Lo Shop dà ragione al cliente. Dopo 7gg Berryflip chiude la procedura rimborsando lo User

D

Il cliente dà ragione allo Shop e ritira o annulla l'acquisto

6

Berryflip



ACQUISTO NON RITIRABILE - CONTENZIOSO



1

Si reca in negozio
per ritirare



2

L'articolo non è conforme
o non è disponibile



Si trova un accordo
(vedi pag. precedente)



3

Il cliente apre
procedura di
contenzioso
con lo Shop

Berryflip

Il cliente indica motivazione
(indisponibilità, non gradimento,
non conformità).
Descrive il problema e allega foto.
Entro 7gg cliente e Shop possono
scriversi messaggi in area riservata
per provare a trovare un accordo.



4

In caso di mancato accordo, acquisto non ritirato
e scaduti i 7gg Berryflip, dopo aver letto la conversazione
tra cliente e Shop, deciderà a chi dare ragione e di conseguenza
se rimborsare integralmente il cliente, trattenere una penale o girare
l'intero pagamento allo Shop (lasciando il bene
in deposito per 365gg ritirabile dal cliente).

Una comunicazione sarà inviata ad entrambe le parti
e il contenzioso sarà dichiarato concluso.



Berryflip

INDICE

- 2** Processo di acquisto
- 3** Procedura annullamento ordine
- 4** Ritiro acquisto
- 5** Extra time su ritiro acquisto
- 6** Acquisto non ritirabile - Accordo
- 7** Acquisto non ritirabile - Contenzioso
- 8** Indice