



# COME GESTIRE LE VENDITE DEL TUO SHOP SU BERRYFLIP

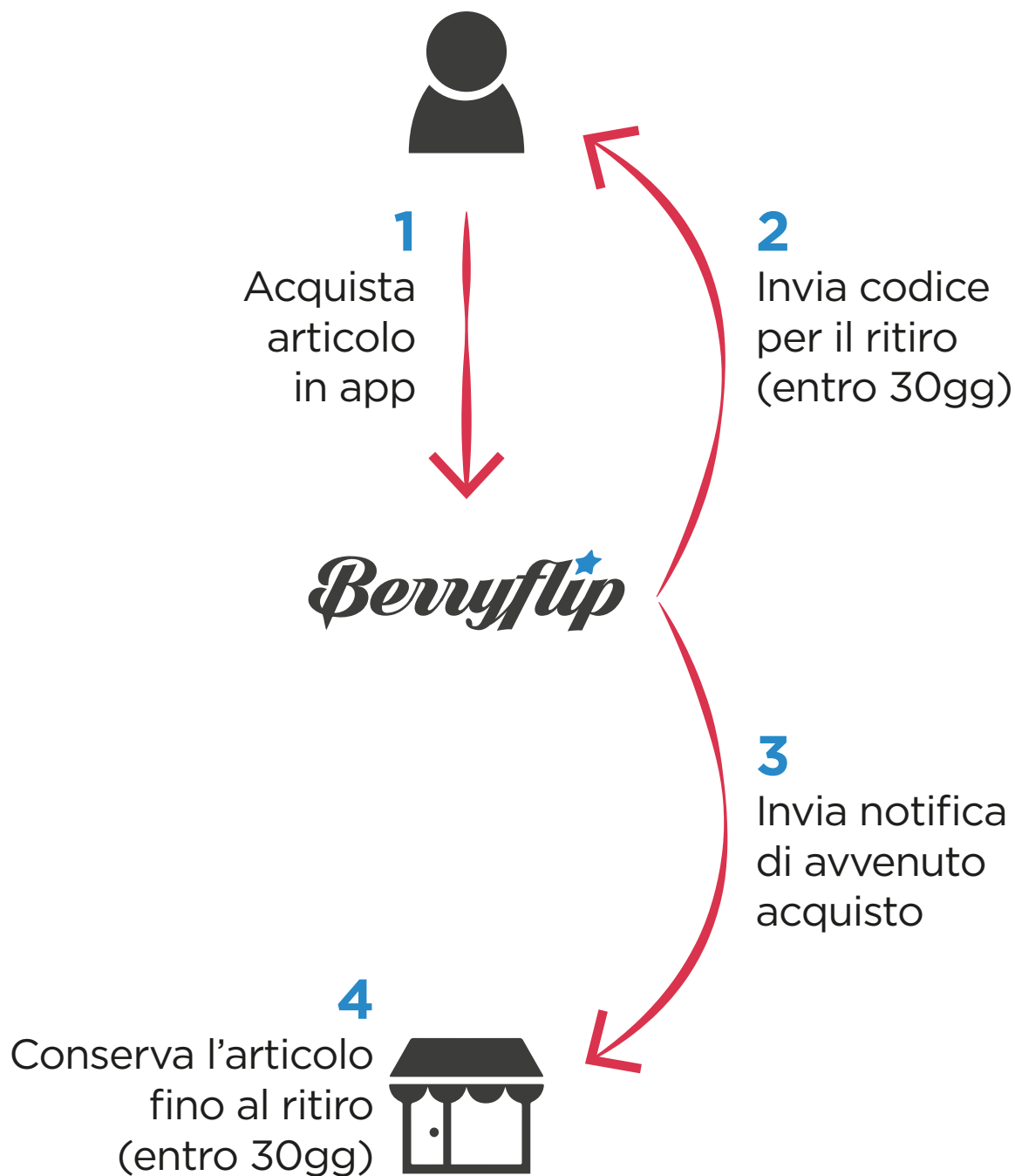
Flussi e tempistiche acquisti in app  
NOVEMBRE 2019

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

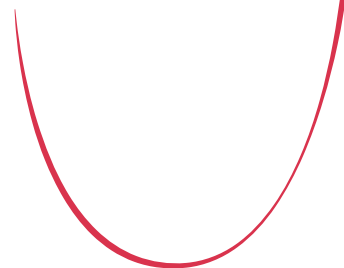
Invio automatico notifica  
di avvenuto ritiro



*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 allo User. Dopo 7gg Berryflip chiude la procedura rimborsando lo User

**D**

Lo User dà ragione allo Shop e ritira o annulla l'acquisto

6



# 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

L'utente apre  
procedura di  
contenzioso  
con lo Shop

*Berryflip*

L'utente indica motivazione  
(indisponibilità, non gradimento,  
non conformità).  
Descrive il problema e allega foto.  
Entro 7gg User 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 User e Shop, deciderà a chi dare ragione e di conseguenza  
se rimborsare integralmente lo User, trattenere una penale o girare  
l'intero pagamento allo Shop (lasciando il bene  
in deposito per 365gg ritirabile dallo User).

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 - Disaccordo
- 8 Indice