



Procedure for managing
Tickets and Claims

www.bricobravo.com

1.1 Claims Dashboard

The claims to be managed are indicated

Pending: these are claims opened by the customer that need to be responded to by the BricoBravo team.

In Progress: these are claims handled by the BricoBravo team and that must be managed by the seller until resolution.

Closed: claims that have been completed/resolved.

Dashboard

Ordini 60

Catalogo

Tickets 2

Reclami 10

Risorse

Profilo

Esci

Reclami

Cerca per ID ordine o cliente...

Filtri

0 reclami

In attesa 16 reclami

In lavorazione 257 reclami

Chiuso

ID	N. ORDINE	CREATO IL	ULTIMO AGG.	CLIENTE	MOTIVO	STATO	AZIONE
48407	Numero ordine	12/05/2025, 14:38	13/05/2025, 11:39	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
47192	Numero ordine	07/05/2025, 09:58	13/05/2025, 10:48	Nome cliente	Fatturazione	In lavorazione	
45421	Numero ordine	26/04/2025, 10:37	13/05/2025, 09:45	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
48153	Numero ordine	11/05/2025, 14:23	12/05/2025, 16:59	Nome cliente	Prodotti Danneggiati	In lavorazione	
46411	Numero ordine	05/05/2025, 10:41	12/05/2025, 15:43	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
46803	Numero ordine	02/05/2025, 11:10	12/05/2025, 12:17	Nome cliente	Prodotti Danneggiati	In lavorazione	
46808	Numero ordine	11/05/2025, 16:01	12/05/2025, 11:40	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	

1.2 How to Handle Claims Marked as “In Progress”

- 1) To monitor claims, go to the dedicated "Claims" section and select "In Progress."
 - 2) "In Progress" claims are under the seller's responsibility. These are cases for which the BricoBravo team has already provided an initial response, indicating the resolution process and timeline. It is up to the seller to manage the claim until it is fully resolved.
 - 3) The seller is therefore required to check claims on a daily basis and provide the necessary information within the claim's messaging thread.
 - 4) Please note that all communication must take place within the claim messaging system so it can be tracked by our team.
- Note:** Communications outside the platform will not be taken into consideration, as they cannot be verified.
- 5) Please be reminded that if no response or support is provided by the seller within the indicated timeframe, the BricoBravo team will proceed with a refund to the customer and close the claim.

By clicking on  you can view the messages exchanged with the customer to analyze the claim.

BricoBravo

Reclami

Cerca per ID ordine o cliente...

Filtri

0 reclami In attesa 18 reclami In lavorazione 257 reclami Chiuso

ID	Numero ordine	CREATO IL	ULTIMO AGG.	CLIENTE	MOTIVO	STATO	AZIONE
48407	Numero ordine	12/05/2025, 14:38	13/05/2025, 11:39	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
47182	Numero ordine	07/05/2025, 08:58	13/05/2025, 10:48	Nome cliente	Fatturazione	In lavorazione	
45421	Numero ordine	18/04/2025, 10:37	13/05/2025, 09:45	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
48153	Numero ordine	11/05/2025, 14:23	12/05/2025, 16:59	Nome cliente	Prodotti Danneggiati	In lavorazione	
46411	Numero ordine	06/05/2025, 10:41	12/05/2025, 15:43	Nome cliente	Spedizione	In lavorazione	
46803	Numero ordine	02/05/2025, 11:30	12/05/2025, 12:17	Nome cliente	Prodotti Danneggiati	In lavorazione	
46808	Numero ordine	11/05/2025, 16:01	12/05/2025, 16:40	Nome cliente	Ritirata	In lavorazione	

1.3 EXAMPLE OF AN “IN PROGRESS” CLAIM: Email Exchange Between Customer and Seller

Order number

Customer name

Messaggio per l'ordine

Numero ordine

RECLAMO

Motivo

Parti mancanti

Info sull'ordine

Nome cliente

Prodotti

Garage in metallo "Tarauda" - 35,35 m² con giardino - 1

Questo lo visualizzo?

Perché il vostro elenco è diverso da quello che ho io. Oltre alle sigle sono diverse anche le misure

Sale,

Abbiamo richiesto il pezzo ai nostri fornitori di servizi logistici. Vi contatteremo non appena avremo una risposta.

Esimo giornata,

Motivo

Servizio H&J

Nei dati dei pezzi mancanti?

Sale,

Abbiamo creato un nuovo ordine contenente i pezzi mancanti, che verrà spedito entro 72 ore.

Esimo giornata

Motivo

The customer opens the claim requesting our intervention.

--- Ticket convertito in Reclamo ---
12/05/2025 15:00 >

Our response is highlighted in the blue box, where we indicate the resolution method and timeline for the claim.

The seller is required to reply to this message and provide the requested information.

Buongiorno, chiedo cortesemente riscontro della vostra spedizione. Le 72 ore sono passate abbondantemente. Dal 26/02 oggi siamo al 10/03. Non posso procedere con il montaggio, e stiamo parlando di una cifra di quasi 1000€. Attendo riscontro di spedizione con numero di tracciamento. Oppure chiedo di essere rimborsato.

Cordiali saluti

09/03/2025 h18:12

Nome cliente

TEMPISTICA

COSA FORNIRE

Buongiorno e grazie per aver contattato il centro reclami BricoBravo.

Abbiamo analizzato il caso e preso la seguente decisione in merito.

Il venditore è tenuto, in risposta al reclamo, a fornire entro il 17/03/2025 un track valido che dimostri la partenza delle parti del prodotto.

Qualora non ricevessimo la documentazione richiesta, entro la tempistica indicata, il reclamo verrà chiuso a favore del cliente il giorno lavorativo successivo.

Si fa presente ad entrambe le parti, cliente e venditore, che tutti gli scambi di mail devo avvenire solo all'interno della messaggistica del reclamo, al fine di poter essere ritenuti validi da parte nostra.

Cordiali saluti

Il Team di BricoBravo

10/03/2025 h12:40 - BricoBravo

Vi ringrazio di essere intervenuti. Il disagio recatomi è molto alto. Spero che il vostro intervento risolva questa spiacevole situazione al più presto.

10/03/2025 h17:47

Nome cliente

1.4 HOW TO MANAGE THE EXAMPLE CLAIM

In this case, by **March 17**, it will be necessary to provide an active tracking number that proves the shipment of the parts.

On **March 18**, our team will check the status of the claim:

- If the requested information has been provided by the seller, the claim will be closed in case of confirmed delivery and the customer's confirmation of item integrity. Otherwise, the claim will continue to be monitored until delivery, if the tracking is active and the package is in transit.
- If the requested information has **not** been provided by the seller, we will proceed to close the claim with a **full refund** to the customer on **March 18**.

In general:

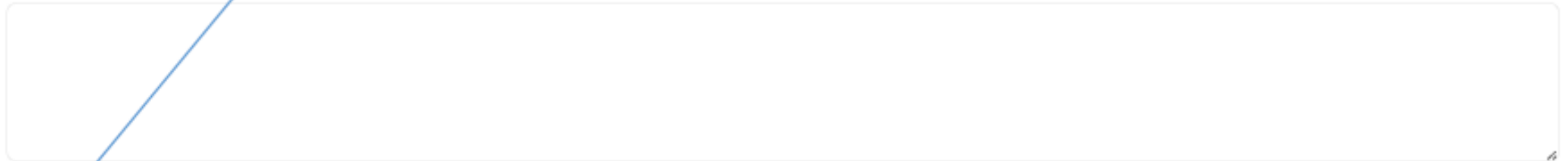
The BricoBravo team reviews the claim on the working day following the indicated resolution deadline. At this point, the claim may:

- 1) Be closed if the issue has been resolved.
- 2) Be closed with an automatic refund if no assistance has been provided, if the requested information from our team has not been submitted, or if we observe negligent behavior on the seller's part.
- 3) Be closed in favor of the seller if the customer shows negligent behavior, does not follow the instructions, or fails to provide the necessary information to receive assistance.

Note: The closure may be postponed by our team if we see that an agreement is in place and the issue is in the process of being resolved.

If it is necessary to attach documents to the claim, both the seller and the customer can do so through the designated section within the claim itself.

Rispondi al reclamo



 **Allega files**

Max 3 files (PDF, immagini, video)

 **Invia**



Thank you!



www.bricobravo.com