

Condizioni per la gestione delle Non Conformità

Al fine di assicurare alla nostra Clientela un servizio ed un'assistenza sempre più completo, efficiente e tempestivo, comunichiamo qui di seguito la corretta procedura da utilizzare qualora dovessero insorgere problemi alla ricezione o durante l'utilizzo di ns. prodotti:

Non saranno accettate contestazioni che palesano un immagazzinamento non adeguato al perfetto stato di conservazione del materiale (temperatura, umidità, ecc.).

Non appena vengono rilevate anomalie di qualsiasi tipo (analisi, caratteristiche meccaniche, stato superficiale, confezionamento, etc.) non si dovrà dare corso ad alcuna lavorazione che impieghi il prodotto in questione.

Nel caso di anomalie rilevate durante l'impiego del prodotto si dovrà interrompere, contestualmente all'insorgere delle problematiche, l'utilizzo del materiale.

Il cliente deve comunicare per iscritto al servizio commerciale, o direttamente al servizio qualità, le non conformità rilevate con i dati sufficienti per l'individuazione del lotto in questione (qualità, profilo, dimensione, numero e data della bolla di consegna, numero di lotto, foto, ecc.).

Possibilmente il cliente deve inviare dei campioni il più rappresentativi possibile a Pietro Galliani S.p.A.

Eventuali reclami per merce non corrispondente a quanto indicato dalla conferma d'ordine o per difetti evidenti dovranno essere comunicati per iscritto entro otto giorni dalla data del ricevimento della merce a pena di decadenza. In caso di difetti occulti il termine è esteso a 90 giorni. Entro 48 ore dal reso della merce o dall'autorizzazione alla rottamazione PG emetterà nota di credito.

Qualora il reclamo pervenga nei termini succitati e dopo l'accertamento dei ns. tecnici risulti fondato, il ns. obbligo è limitato alla sostituzione della merce riconosciuta non corrispondente, escludendo qualsiasi diritto da parte del cliente di richiedere la risoluzione del contratto o il risarcimento conseguente dei danni.

Entro 24 ore dalla ricezione del reclamo PG inizierà l'analisi preliminare delle cause della non conformità rilevata dal cliente, il cliente sarà informato della presa in carico. Entro 72 ore PG risponderà al reclamo con modulo 8D.

Nessun compenso verrà riconosciuto per spese di lavorazione o trattamenti già eseguiti sui materiali contestati. Reclami o proteste non danno diritto al cliente di sospendere totalmente o parzialmente il pagamento delle fatture relative al materiale contestato.

Il compratore decade da ogni diritto di reclamo e quindi di sostituzione qualora non sospenda immediatamente la lavorazione o l'impiego dei materiali contestati.

Non-compliance management procedure

Complaints will not be accepted when it is evident that the material has been damaged by inadequate storage (temperature, humidity, stocking, etc.).

As soon as anomalies of any type are detected (analysis, mechanical characteristics, surface visual appearance, packaging, etc.) the goods have to be considered "blocked" and no subsequent production process has to be carried out.

In the case of anomalies detected during the use of the product, the use of the material has to be interrupted at the same moment as when the problems arise.

The customer has to communicate to the PG commercial dept. (or directly to the quality dept.) the non-conformities found. The communication has to contain all the data necessary to identify the production batch (delivery note number and date, batch number, description, dimension, photos, etc.).

The customer has to send to PG some samples of the non-conform material as representative as possible.

Any claims, for goods not corresponding to the indications in the order confirmation or for evident defects, have to be communicated within eight days from the date of receipt of the goods, after this deadline these claims will not be accepted. In the case of not evident defects the terms are extended to 90 days. Within 48 hours of the receipt of the returned non-conform goods or from the scrapping authorization, PG will issue a credit note.

If the complaint is received, respecting the conditions mentioned above and accepted by our technicians, our obligation is limited solely to the replacement of the non-conform goods, excluding any right by the customer to request the termination of the contract or any compensation and all consequential for damage.

Within 24 hours from the claim, PG will begin the preliminary causes analysis, the customer will be informed of the results. Within 72 hours PG will respond to the claim with an 8D report.

No compensation will be paid for processing costs or treatments already carried out on the disputed materials. Complaints do not entitle the customer to suspend totally or partially the payment of invoices related to the disputed material.

The customer loses all rights of complaint and replacement if they do not immediately suspend the processing or use of the disputed materials.