

Procedura per la gestione delle Non Conformità

Al fine di assicurare alla ns. stimata 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:

1. 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.
2. Nel caso di anomalie rilevate durante l'impiego del prodotto, si dovrà interrompere contestualmente all'insorgere delle problematiche l'utilizzo del materiale.
3. Il cliente deve comunicare per iscritto al servizio commerciale, o direttamente al servizio tecnico, le non conformità rilevate, con i dati sufficienti per l'individuazione della partita in questione (qualità, profilo, dimensione, numero e data della bolla di consegna, numero di colata).
4. Il cliente deve inviare campioni il più rappresentativi possibile (ad esempio campioni di filo min 30 cm unitamente a campioni di materiale lavorato che evidenzino il difetto) al servizio commerciale che provvederà ad inoltrarli al servizio tecnico.
5. Eventuali reclami per merce non corrispondente a quanto indicato sulla conferma d'ordine o per difetti evidenti dovranno essere comunicati per iscritto entro quindici giorni dalla data del ricevimento della merce a pena di decadenza. In caso di difetti occulti il termine è esteso a 90 giorni.
6. 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, data nello stesso luogo di consegna e nello stato di prima fornitura, previa restituzione della fornitura contestata, escludendo qualsiasi diritto da parte del cliente di richiedere la risoluzione del contratto o il risarcimento dei danni.
7. 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.
8. Il compratore decade da ogni diritto di reclamo e quindi di sostituzione qualora non sospenda immediatamente la lavorazione o l'impiego dei materiali contestati.
9. Tutte le Non Conformità rilevate dai clienti, sono sempre e comunque gestite in conformità alla normativa UNI 11025:2003 "Formalizzazione e gestione delle contestazioni tecniche per non conformità" dei prodotti siderurgici.
10. Per ulteriori informazioni consultare le ns. Condizioni Generali di Vendita.