

Procedura di reclamo

Gentile Cliente,

con l'intenzione di assicurare una efficiente elaborazione dei reclami, La preghiamo di leggere attentamente il documento riportato di seguito, in modo tale da poter effettuare le verifiche necessarie e poter quindi giungere a una rapida definizione di quanto reclamato.

Onde evitare incomprensioni, abbiamo inserito un'illustrazione in cui vengono riportati tutti i termini specifici dei particolari come mezzo per avere gli stessi termini nella comunicazione (vedi ultima pagina).

Il Suo referente rimane sempre il rivenditore locale, il quale si occuperà di inoltrare il problema alle unità produttive interessate.

Grazie per la Sua collaborazione

Il Vostro Team Hartmann

Verifica

Per essere corretti verso tutti i clienti e per aiutarci ad evitare che reclami simili si ripetano, è necessario fornire informazioni dettagliate sulle parti del prodotto oggetto del reclamo.



- Si deve essere **sempre** pronti a restituire la merce su richiesta dell' Unità produttiva interessata / Rivenditore.
- Per reclami concernenti il funzionamento, il materiale, la stampa, l'etichettatura e il trasporto/l'imballaggio del pallet, potrebbe essere sufficiente inviare foto digitali, ma potrebbero essere richiesti anche dei campioni. In caso di reclami concernenti il rivestimento del pallet in pellicola estensibile sono necessarie foto dei **pallet interi**.
- Per eventuali reclami, se vengono da noi richiesti dei campioni, sarà necessario inviarci **10 confezioni di uno stesso pacco**. Si prega inviare le **confezioni di consistenza debole** in una busta di plastica chiusa ermeticamente, in modo tale da mantenerne lo stato iniziale, necessario per il nostro controllo tecnico.
- Poiché possiamo rintracciare i prodotti in questione, necessitiamo conoscere le informazioni relative alla **data e ora di produzione, ecc., ossia i dati riportati sull' etichetta Easy Go** (del pallet in questione). L' ideale sarebbe inserire o inviarci tale etichetta.

Tempi di evasione

Tutta la procedura relativa al reclamo potrà essere veloce e facilitata se veniamo informati il più presto possibile.

- Si prega di annotare, che **non sarà per noi possibile accettare i reclami relativi a consegne effettuate da oltre 14 giorni** – fatta eccezione nei casi di difetti di funzionamento non evidenti fino alla messa in uso del prodotto, con un limite di tempo pari **a sei mesi dopo la ricezione** della merce, a condizione che la stessa venga conservata alle condizioni di immagazzinaggio raccomandate. (vedere Raccomandazioni per un corretto uso e immagazzinaggio).
- Ogni reclamo deve essere trattato separatamente e **non** lasciato irrisolto per troppo tempo.

Trasporto

Alcuni reclami riguardano problemi dovuti a danni subiti durante il trasporto e causati da terzi.

In tali casi è estremamente importante soddisfare le seguenti condizioni poichè in caso contrario, non saremo in grado di approvare il Vostro reclamo.

La cosa migliore è ricordarsi di fotografare la merce danneggiata **prima di scaricarla dal veicolo.**



- Assicurarsi che i danni visibili siano descritti **direttamente sul documento di trasporto CMR** (e controfirmati dall'autista).
- Noi siamo obbligati ad inviare un eventuale reclamo alla ditta di trasporto entro 7 giorni dalla ricezione della merce da parte Vostra. Si prega quindi di controllare la merce **al suo arrivo**, di descriverne i dettagli sul documento CMR e di informarci **immediatamente**.
- Se un camion arriva con la merce rovinata durante il trasporto, è possibile rifiutare tale merce, ma è **indispensabile annotare l'entità del danno sul documento di trasporto CMR**, indipendentemente dal fatto che si accetti l'intero carico o solo parti di esso.
- Se si sceglie di scaricare i pallet, è necessario essere consapevoli del fatto che Voi sarete responsabili per l'immagazzinaggio dei prodotti danneggiati. Si prega di non utilizzare i prodotti provenienti dal/dai pallet danneggiati/ e di informarmarci immediatamente. In tali casi, è necessario **annotare il danno nel documento di trasporto CMR**. La nostra compagnia assicurativa ha la facoltà entro **10 giorni** di tempo (a partire dalla ricezione del reclamo) di venire ad ispezionare i pallet presso la Vostra sede. Durante questo periodo **i prodotti devono rimanere intatti.**

Raccomandazioni per un corretto uso e immagazzinaggio

L'immagazzinaggio e l'uso rientrano nella responsabilità dei clienti. Per garantire che i nostri prodotti mantengano la loro alta qualità durante l'immagazzinaggio e l'uso, Vi preghiamo di seguire le seguenti raccomandazioni.

- **Sensibilità alla luce:**
evitate di esporre la merce alla luce diretta del sole.
- **Umidità:**
il luogo ideale è un deposito pulito e asciutto. Si raccomanda di mantenere un tasso di umidità relativa tra il 50% e il 65%, in maniera tale da preservare la consistenza ideale dell'imballaggio.
- **Tempo di immagazzinaggio:**
l'imballaggio non dovrebbe rimanere immagazzinato per un tempo più lungo del necessario (6 mesi). Si raccomanda di adottare il sistema "First In First Out". Prima arrivata prima utilizzata
- **Struttura d'immagazzinaggio:**
ai fini dell'immagazzinaggio, i pacchi non devono fuoriuscire dai pallet per evitare danneggiamenti al prodotto. I pallet non devono superare l'altezza massima di 2,7 m ca. e devono essere impilati al massimo a due a due, preferibilmente con una protezione intermedia



Imballaggi contenenti vassoi di uova:

- **Impilamento:**
un massimo di 5 file per 6 piani con protezione intermedia per ogni 6 piani.
- **Protezione aggiuntiva:**
nel caso in cui si superi l'altezza di impilamento raccomandata, è necessario utilizzare delle protezioni laterali oltre a quelle intermedie tra i piani.



Imballaggi contenenti confezioni di uova per il commercio al dettaglio:

- nella foto è riportato un esempio su come impilare le nostre confezioni per il commercio al dettaglio.
- Se non vengono usate scatole esterne consigliamo di apporre una protezione intermedia ogni 5 piani.



Termini tecnici

Nella seguente rappresentazione grafica vengono riportati i termini più frequenti relativi al prodotto al fine di evitare equivoci nel caso di una procedura di reclamo.

Parte coperchio

Parte interna

Estremità della colonna

Colonna

Pulsante

Parte interna inferiore

Linguetta di chiusura

Linea di rottura

Linea pieghevole

Parte esterna inferiore

Parte posteriore

Parte superiore

Parte anteriore

Nervatura di rinforzo

Foro pulsante

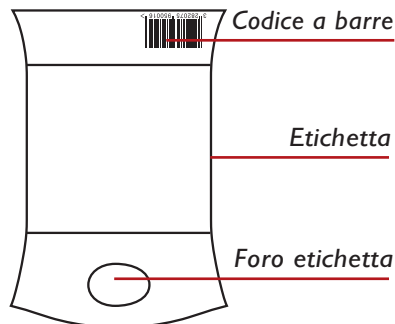
Disimpilatore

Contorno del foro

Angolo

Bordo a bavetta

Etichetta



Stampa

Stampa interna

Stampa parte posteriore

Codice a barre

Stampa parte superiore

Stampa parte anteriore

Foro