

nicos international

GESTIONE DEI RECLAMI

In seguito vengono sintetizzate le modalità di gestione dei reclami:

Parte 1 – gestione dei reclami riscontati dal cliente.

Parte 2 – gestione dei reclami riscontati dall'utente.

Definizioni:

Produttore	NICOS INTERNATIONAL SPA
Cliente
Venditore	chi vende il prodotto all'utente / consumatore finale
Utente	consumatore finale, chi acquista il prodotto
Prodotto	bene prodotto da Nicos International e destinato all'uso da parte dell'utente
Difetto	un difetto (o vizio) è quello che rende il prodotto inadatto all'uso cui è destinato o che ne diminuisce in modo apprezzabile il valore
Codice a barre	numero di rintracciabilità del prodotto, applicato nel retro del pezzo con un'etichetta adesiva

Parte 1 - GESTIONE DEI RECLAMI riscontrati in accettazione dal cliente.

Quando	Chi	Cosa controllare	Quando	Eventuali difetti riscontrati	Cosa fare	Dati da fornire a Nicos
Al ricevimento della merce	Cliente	Corrispondenza del numero e del tipo di merce rispetto al DDT emesso da Nicos e ordine Cliente.	Al momento del ricevimento della merce	Differenza rispetto al DDT / ordine	Segnalare le differenze nel DDT	
Al ricevimento della merce (solo se franco vs fabbrica)	Cliente	Verifica evidenti segni di danneggiamento da trasporto.	Al momento del ricevimento della merce	Imballi danneggiati	Contestare subito al trasportatore e contattare tramite mail o fax Nicos International	Foto degli imballi danneggiati
Durante i controlli o durante le lavorazioni interne	Cliente	Controllo estetico e dimensionale	Nel più breve tempo possibile da quando si riscontra il difetto e comunque entro garanzia (a norma di legge).	Differenza rispetto ai disegni tecnici e specifiche	Contattare tramite mail o fax Nicos International	Descrizione dettagliata del difetto Codice a barre Foto del difetto

A seconda del problema segnalato Nicos International la contatterà per trovare la soluzione più opportuna in base al problema riscontrato.

Parte 2 - GESTIONE DEI RECLAMI riscontati in accettazione dall'utente.

Quando	Chi	Cosa controllare	Quando	Eventuali difetti riscontrati	Cosa fare	Dati da fornire a Nicos
Alla consegna del materiale all'utente	Utente	Corrispondenza del numero e del tipo di merce rispetto al DDT e ordine	Al momento del ricevimento della merce	Differenza rispetto al DDT / ordine	Contestare al venditore. Se si accerta che l'errore è stato causato da un errata identificazione del prodotto Nicos: il venditore si rivarrà sul cliente e questi verso Nicos	Riferimenti vendita Descrizione dettagliata del difetto Codice a barre Foto del difetto
Al ricevimento della merce	Utente	Verifica evidenti segni di danneggiamento da trasporto	Al momento del ricevimento della merce	Imballi e pezzo danneggiato	Contestare subito al trasportatore	Nicos potrà essere coinvolta per una perizia tecnica.
Prima dell'installazione	Utente	Verifica estetica e corrispondenza dimensionale	Prima di procedere con l'installazione ^{Nota1}	Difetti estetici e dimensionali Nota 2	L'utente contesta il prodotto al venditore (che si rivarrà sul cliente e questi verso Nicos)	Riferimenti vendita Descrizione dettagliata del difetto Codice a barre Foto del difetto
Durante l'installazione	Utente	Verifica funzionale, verifica dei collegamenti	Al completamento dell'installazione e prima del fissaggio definitivo	Mancanze di tipo funzionale, una volta accertato che non ci sia un problema dovuto all'installatore Nota 2	L'utente contesta il prodotto al venditore (che si rivarrà sul cliente e questi verso Nicos)	Riferimenti vendita Descrizione dettagliata del difetto Codice a barre Foto del difetto
Durante l'uso	Utente	Decadimento delle caratteristiche del pezzo	Al manifestarsi del difetto, entro i tempi di validità della garanzia per legge	In caso del manifestarsi di un difetto durante l'uso Nota 2	L'utente contesta il prodotto al venditore (che si rivarrà sul cliente e questi verso Nicos)	Riferimenti vendita Descrizione dettagliata del difetto Codice a barre Foto del difetto

Nota 1 Non saranno riconosciuti come difetti fondati graffi, scheggiature che saranno contestate successivamente al montaggio da parte dell'installatore.

Nota 2 Vedi esclusioni di garanzia.

nicos international

Esclusioni di garanzia:

Saranno esclusi dai diritti di garanzia i danni e i guasti di funzionamento dei prodotti originati da:

- I. Danni accidentali.
- II. Uso negligente, improprio o inadeguato.
- III. Mancato rispetto delle istruzioni di installazione, uso e manutenzione.
- IV. Modifiche o tentativi di riparazione realizzati da personale non autorizzato.
- V. Danni imputabili a cause di forza maggiore (scariche elettriche, inondazioni, incidenti, terremoti, guerre, azioni dolose).
- VI. Trasporto inadeguato.
- VII. Inadempimento delle normative vigenti.
- VIII. Altri casi già contemplati nel DLgs. 206/05 all'articolo 118.