

**CARTIERE DI  
TREVI**

Cartiere di Trevi

**SOCIETA' PER AZIONI****PG 32**

Gestione dei Reclami

FOGLIO 1 di 2  
EDIZIONE 1 del 07/07/2016  
Rev.01 del 01/11/2017**Oggetto della Procedura:**

La presente Procedura descrive le condizioni a cui, i Clienti delle Cartiere di Trevi S.p.A. devono attenersi, per effettuare un reclamo causato da una NON CONFORMITA' di prodotto.

**CAPITOLI DEL MQA/MGS CORRELATI**

NUMERO	TITOLO DEL CAPITOLO

**DOCUMENTAZIONE CORRELATA**

CODICE	TITOLO DELLE PROCEDURE
PG 15	NON CONFORMITA'

**STATO DI REVISIONE**

N° REVISIONE	DATA	PAGINE INTERESSATE DALLA REVISIONE
1	01/11/2017	Vedi note a piè pagina

<b>EMESSO DA</b> RES RERIF	<b>VERIFICATO DA</b>  RES	<b>AUTORIZZATO DA AMD</b> 
----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

# CARTIERE DI TREVI



Cartiere di Trevi

**SOCIETA' PER AZIONI**

## PG 32

Gestione dei Reclami

FOGLIO 2 di 2  
EDIZIONE 1 del 07/07/2016  
Rev.01 del 01/11/2017

### Sommario PG 31

SCOPO .....	2
DESCRIZIONE .....	2
VALORI DI RIFERIMENTO LISTATI NELLE TABELLE DEL CAPITOLATO .....	2
MODALITA' DI SEGNALAZIONE NON CONFORMITA': .....	2

#### SCOPO

Il presente documento descrive le condizioni a cui, i Clienti delle Cartiere di Trevi S.p.A. devono attenersi, per effettuare un reclamo causato da una Non Conformità di prodotto.

#### DESCRIZIONE

Il Responsabile della Qualità in collaborazione con l'Addetto Laboratorio avvierà tutte le Procedure previste in caso di richiesta di Non Conformità secondo la PG 15.

Le non conformità possono essere accettate sulla base di prove effettuate secondo le normative ISO di riferimento (ISO 186 per il campionamento - ISO 187 per il condizionamento climatico) in laboratorio preposto e in possesso di certificato. Le non conformità sono suddivise in tre categorie con diverse modalità di accettazione:

Problemi evidenti al momento della consegna: vanno segnalati in bolla, fatti firmare dal trasportatore e devono essere comunicati immediatamente.

Caratteristiche meccaniche e/o fisiche mediante prove di laboratorio: da comunicare entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di consegna.

Problemi riscontrati al momento dell'utilizzo: da comunicare entro e non oltre 120 giorni dalla data di consegna.

Al fine di contestare l'intero lotto consegnato devono inoltre essere presenti all'interno dello stabilimento almeno il 75% delle bobine in esso contenute

Non si accettano contestazioni riguardo giunte eseguite e segnalate su entrambe le testate della bobina e sulla packing list. Una bobina può riportare sino a due giunte, purchè la percentuale di bobine giuntate non superi il 30% del carico completo.

#### VALORI DI RIFERIMENTO LISTATI NELLE TABELLE DEL CAPITOLATO

I valori elencati nelle tabelle di riferimento sono da considerarsi valori minimi ottenuti dalla media dei risultati delle prove effettuate.

Non si accettano contestazioni che rientrino nelle seguenti tolleranze:

- Differenze di peso su D.d.T/Packing list: +/- 0,50%
- Differenze di grammatura: +/- 3%
- Differenze di misure per formati superiori a 50 cm - bobine: +/- 3 mm
- Differenze di misure su formati inferiori a 50 cm - strisce: altezza strisce +/- 0,5 mm
- Differenze di misure su formati in fogli: +/- 1,5 mm
- Differenze di spessore: +/- 0,01 mm
- Umidità: (7%) +/-1

#### MODALITA' DI SEGNALAZIONE NON CONFORMITA':

La Non Conformità sarà accettata solo se segnalata via:

- FAX: a mezzo fax al nostro numero: (+39) 0742.385130

<p><b>CARTIERE DI TREVI</b></p>  <p>Cartiere di Trevi</p> <p><b>SOCIETA' PER AZIONI</b></p>	<p><b>PG 32</b></p> <p>Gestione dei Reclami</p>	<p>FOGLIO 3 di 2 EDIZIONE 1 del 07/07/2016 Rev.01 del 01/11/2017</p>
--	---	--

- E-MAIL: all'indirizzo nc@cartiereditrevi.com
- POSTA: all'attenzione del nostro ufficio qualità

Non vengono prese in considerazione segnalazioni telefoniche o in modalità diverse da quelle indicate. Tale regola viene seguita per evitare errori.

Per effettuare un regolare controllo sul prodotto, la Cartiera potrà risalire al reclamo solo conoscendo:

- Numero Documento di Trasporto
- Numero rapporto di produzione/ Packing list
- Numero/i Bobina/e
- Quantità non conforme residua
- Campione/i - Foto prodotto Non Conforme

A segnalazione Non Conformità avvenuta, il cliente dovrà mettere da parte il prodotto restante fino a risoluzione della stessa. Le Cartiere di Trevi S.p.A., non si assumono la responsabilità in caso di ulteriore uso del prodotto. Pertanto, sarà condizione essenziale mantenere parte del prodotto non utilizzato, in attesa di un eventuale controllo e, quando richiesto, inviarne una campionatura.

Nel caso in cui non si verificano tali condizioni, non saranno prese in considerazione, contestazioni o reclami. Tutto quanto sopra indicato nella presente specifica, diventa parte integrante della documentazione contrattuale (CONFERMA D'ORDINE) anche quando non esplicitamente indicato.

*L'Azienda si impegna a fornire al Cliente una prima risposta entro due settimane dalla ricezione del reclamo e a porre in atto soluzioni per la risoluzione entro due mesi. Inoltre l'Azienda comunicherà al cliente l'esito del reclamo e la relativa chiusura.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Rev.01 del 01/11/2017