



TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

**TOTAL
SUPPORT**
www.tehni.eu

Guida soluzione claim

Tutte le richieste devono essere inviate tramite l'applicazione online:
www.tehni.eu/it/claim-requests



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata 2) Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.

2025/10

Cari collaboratori

Tutti i prodotti di TEHNI sono sottomessi a severi controlli di qualità attraverso il sistema F.P.C. che applichiamo a tutte le nostre porte marchio CE nostro obiettivo è di assicurarci che i nostri prodotti arrivino ai clienti in ottime condizioni.

Ogni porta, viene fotografata prima e dopo l'imballaggio. Si crea un archivio di almeno 10 foto, in modo che sia possibile di controllare ad ogni momento, anche dopo un lungo periodo di tempo, che è stata imballata ed è partita dal nostro stabilimento in ottime condizioni

Però, c'è sempre la possibilità che durante il trasporto oppure durante l'installazione ma anche durante il loro funzionamento di incontrare dei possibili problemi.

In questo caso vi preghiamo di seguire con precisione i passi della procedura per la risoluzione dei claim.

Più precisi siete a seguire i passi indicati di questo procedimenti, più veloce si risolverà il vostro problema. Nel caso in cui non seguite la procedura come sotto indicata, non saremmo in grado a darvi una veloce e soddisfacente risposta.

I possibili problemi si dividono in tre categorie

- Problemi che sorgono durante la consegna della merce
- Problemi che sorgono dopo la consegna della merce e prima della installazione
- Problemi che sorgono dopo la installazione

Desideriamo sottolineare ancora una volta che, se non invierete una descrizione dettagliata e le fotografie o i video richiesti, non saremo in grado di esaminare la vostra richiesta.

In fine vi vogliamo ricordare di leggere sempre le Istruzioni per l'uso e di manutenzione che accompagna la porta al suo cliente finale e raccomandargli di leggerlo attentamente e di seguire sempre le istruzioni indicate.

TEHNI S.A.

Se il vostro problema non si include nelle categorie che trovate nel manuale presente, vi invitiamo a contattare la vostra persona di contatto, che vi assiste con i vostri ordini, per ricevere ulteriori chiarimenti.

TOTAL
SUPPORT



1a fase di controllo: imballaggio della porta

Localizzare il problema **durante** la consegna del bancale

Controllo
del bancale

Seguite le istruzioni
come descritte in pagina 4

Punto di controllo:
Camion



2a fase di controllo: superficie della porta

Identificazione del problema **durante** la consegna della merce e **prima** della installazione

Controllo
della superficie

Seguite le istruzioni
come descritte in pagina 5

Punto di controllo:
Magazzino



3a fase di controllo: Funzionalità della porta

Identificazione del problema **dopo** la installazione (problema di funzionalità della porta)

Verifica del buon
funzionamento
della merce

Seguite le istruzioni
come descritte in pagine 6-9

Punto di controllo:
Casa



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata **2)** Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



1a fase di controllo: imballaggio della porta

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Localizzare il problema durante la consegna del bancale

Primo controllo Ricevere la merce dal camion

Le porte sono spedite in bancali di legno.

La modalità di imballaggio assicura il loro sicuro trasporto

Nonostante questo, è sempre possibile che la merce viene danneggiata durante il trasporto.

Il primo controllo deve sempre avvenire durante lo scarico della merce dal camion.



Punti di controllo

Il cliente durante il ricevimento deve esaminare l'imballaggio per identificare punti danneggiati durante il trasporto. Più precisamente deve controllare:

- 1) al esterno se esistono punti di rottura sul bancale.
- 2) sulla superficie del film plastico sulla prima e ultima porta del bancale.

Se non rileva alcun problema, il cliente può ricevere il bancale.

Se identifica un problema allora:

(a) Firma il foglio di accettazione del corriere (CMR) al campo corrispondente che riceve la merce con riserva perché esiste un danno evidente sul bancale. **ATTENZIONE:** La assicurazione chiede di essere descritto il danno con esattezza, per esempio graffio, bancale rotto, vetro rotto etc

(b) Scatta delle fotografie del foglio CMR e del bancale intero e del punto danneggiato e gli spedisce alla persona di contatto che segue i suoi ordini

(c) Riceve il bancale con riserva.

LDV

EX ELITE EXPRESS
11/01/2023 F003 - Tel. 0229952055

Nr.DDT.: 5.353
Nr. Rif. Cli.: 33708

TEHNI S.A. PANTELLOS
2ND KM KOMMERIA-PIGADIA - XANTHI GREECE
20090 Sagrado - (ME)

PLT 1
Peso 140 kg
Colli 0

SH-C-F3-0008707

CONSEGNA IL 17/01/2023

F019 830-12/1630-18

Customer Name

NOTE: RIFERIRSI AL DDT. IN CONFRONTO CON IL PRESENTE E CON I STAMPATI DI CHI RICEVE LA MERCE. NON ACCETTARE COME PROVA DI CONSEGNA SOLO LA LISTA PALLI. ATTENZIONE NON SOVRAPPORRE ALTRI PALLI SU QUELLI GIÀ PRESENTI.

NOTE per Riserva di Consegna
RISERVA DI CONSEGNA PER
PALLI SECONDO SU FOTO

Tempi, Ferie e Feste

CMR 0 0000



Nel caso in cui il cliente non seguirà la procedura come indicata, TEHNI non potrà aprire una pratica danni nei confronti del trasportatore e chiedere il rimborso per il danno e di conseguenza il danno sarà interamente a carico del cliente



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:

1) Una descrizione dettagliata 2) Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



2a fase di controllo: superficie della porta

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Identificazione del problema **durante** la consegna della merce e **prima** della installazione

Smontaggio del bancale

2a fase di controllo dovrà essere fatto entro 30 giorni dalla giorno d consegna e sempre **prima** della installazione del portone.

A questo punto, il cliente controlla se esistono dei punti difettosi sulla superficie verniciata (controllo superficie) ed agli accessori (segni, grafi, punti neri etc)

Inoltre fa un controllo sullo stato e la purezza dei vetri, se la porta ne ha

Nel caso in cui il cliente identifica un problema di qualità durante la fase di smontaggio del bancale allora segue la procedura di sotto:

(1) Scatta fotografie del punto dove si trova il problema ma anche della porta intera e del bancale

- a) Due fotografie da diversi angoli, focalizzando sul punto del proble
- b) una fotografia dalla distanza di un metro
- c) due fotografie della porta intera, interno ed esterno, oppure del portone ancora sul bancale se non è stato ancora smontato

(2) Compila e invia la richiesta tramite l'applicazione online.

(3) Migliore e' la qualità delle fotografie, più veloce sarà la risoluzione del problema.

TEHNI entro 2 giorni dal ricevimento della mail con il claim del cliente dovrà rispondere e indicare la procedure per la soluzione del problema..



**Il controllo della superficie deve essere completa prima della installazione della porta.
Dopo la installazione della porta non saranno ammissibili claim
per marchi o grafi sulla superficie della porta.**



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata 2) Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



3a fase di controllo: Funzionalità della porta Problema dopo la installazione

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Deformazione - distorsione della cassa o della superficie (fenomeno bimetallico)

Sei fotografie in totale di qualità migliore possibile. Di specifico:

- a) **Due** fotografie, (**A1** e **A2**) da diversi angoli, focalizzando al punto di interesse
- b) **Due** fotografie, (**B1** e **B2**) ad angolo di sezione della porta
- c) **Due** fotografie della porta per intera, interno ed esterno (**C1** e **C2**).



A1 Da vicino



A2 Da vicino



B1 A sezione della porta



B2 A sezione della porta



C1 Porta vista esterna



C2 Porta vista interna



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata **2)** Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



3a fase di controllo: Funzionalità della porta

Problema dopo la installazione

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Malfunzionamento della porta (serratura, cilindro, cerniere etc.)

Quattro fotografie in totale di migliore qualità possibile. Di specifico:

- a) **due** fotografie focalizzando sul punto del problema (**A1** e **A2**)
- b) **due** fotografie della porta per intera, interno ed esterno (**C1** e **C2**)
- c) **video** dove si vede il malfunzionamento



A1 Da vicino



A2 Da vicino



C1 Porta vista esterna



C2 Porta vista interna



Video



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata **2)** Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



3a fase di controllo: Funzionalità della porta Problema dopo la installazione

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Se si tratta di un problema con il vetro (rottura, umidità etc.)

Cinque fotografie in totale della migliore qualità possibile. In specifico:

- a) **Due** fotografie, (**A1** e **A2**) da diversi angoli, focalizzando sul problema
- b) **Una** fotografia, (**B**) a distanza di un metro
- c) **Due** fotografie della porta per intera, interno ed esterno (**C1** e **C2**).



A1 Da vicino



A2 Da vicino



B A distanza di un metro



C1 Porta vista esterna



C2 Porta vista interna



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata **2)** Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.



3a fase di controllo: Funzionalità della porta Problema dopo la installazione

TEHNI
PANTELLOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

Se si tratta di un problema di maniglie oppure di altri accessori

Cinque fotografie in totale della migliore qualità possibile. In specifico:

- a) **Due** fotografie, (**A1** e **A2**) da diversi angoli, focalizzando sul problema
- b) **Una** fotografia del componente per intero (**B**)
- c) **Due** fotografie della porta per intera, interno ed esterno (**C1** e **C2**).



A1 Da vicino



A2 Da vicino



B Componente per intero



C1 Porta vista esterna



C2 Porta vista interna



In tutti i casi, per poter esaminare la vostra richiesta, dovrete inviare tramite l'applicazione online:
1) Una descrizione dettagliata **2)** Le foto o i video richiesti, a seconda dei casi.

Se il claim non è accompagnato da questi dati richiesti allora non sarà esaminato.