TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

TOTAL SUPPORT

www.tehni.eu

Guida soluzione claim

In tutti I casi, per poter aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

2023|3

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 obbiettivo 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

Vogliamo sottolineare di nuovo che se non ci fornite il modulo CLAIM CARD e neanche le foto o il video richiesti non potremmo esaminare il vostro claim.

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 segiure 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

Guida sommaria della procedura di controllo

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

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)

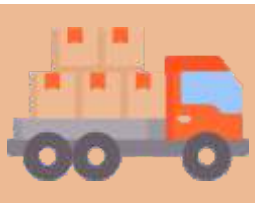
Verifica del buon funzionamento della merce

Seguite le istruzioni
come descritte in pagine 6-9

Punto di controllo: Casa

In tutti I casi, per poter aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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



1a fase di controllo: imballaggio della porta

TEHNI
PANTELOS 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 posssibile 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 riceve 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) E' indispensabile inviare anche il modulo **CLAIM CARD** compilato

(d) Riceve il bancale con riserva.

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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

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 il modulo **CLAIM CARD**

(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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

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 aprire un claim dovrete spedire
1) il foglio CLAIM CARD compilato - 2) le foto o il video richiesto

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

TEHNI
PANTELOS GROUP OF COMPANIES
The door specialists

TOTAL SUPPORT
www.tehni.eu

CLAIM CARD

Viene compilato dal cliente e accompagnato dalle foto (come descritto nell'apposito modulo).

CLIENTE		
DATA DI SPEDIZIONE RECLAMO		
TIPO DO PORTA		
MODELLO		
RIFFERIMENTO –NUMERO OFFERTA		
DATA DI CONSEGNA		
DATA DI POSIZIONAMENTO		
DESCRIZIONE DEL PROBLEMA		
IL PROBLEMA E' STATO LOCALIZZATO	Durante la consegna dell'agenzia di trasporto	
	Durante il smontaggio della palleta	
	Durante il processo di installazione della porta	
	Dopo aver installato la porta	
RICHIESTA DEL CLIENTE		

Attenzione: Il foglio CLAIM CARD accompagna la richiesta del reclamo.

Senza le necessarie fotografie richieste per ogni caso specifico,

non sarà considerato sufficiente per esaminare e risolvere la richiesta del reclamo.