



Especificaciones técnicas de las condiciones de reclamación

| SQST 03 |

OBJETO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las presentes especificaciones técnicas describen las condiciones a las que deben atenerse los clientes de Cartiere di Trevi S.p.a. para realizar una reclamación de NO CONFORMIDAD de producto.

NATURALEZA DE LAS REVISIONES		
ESTADO DE LAS REVISIONES	FECHA	OBJETO DE LAS REVISIONES
1	1.04.2004	Plazos de aceptación de la No Conformidad
2	19.12.2008	Condiciones de aceptación de la No Conformidad, Tolerancias

CAPÍTULO DEL MANUAL DE CALIDAD CORRELATIVO	
NÚMERO	TÍTULO DEL CAPÍTULO

DOCUMENTACIÓN CORRELATIVA	
CÓDIGO	TÍTULO DE LOS PROCEDIMIENTOS

EMITIDO POR RESQ	VERIFICADO POR AMD	AUTORIZADO POR AMD
Franco Graziosi	Guido Graziosi	Guido Graziosi

**ESPECIFICACIONES
TÉCNICAS**

Folio 2 de 3
Fecha: 19/12/2008
Edición: 1
Revisión: 2

Especificaciones técnicas de las condiciones de reclamación SQST 03**OBJETIVO:**

Estas Especificaciones describen las condiciones a que deben atenerse los Clientes de Cartiere di Trevi S.p.A. para efectuar reclamaciones por causa de **no conformidad** del producto.

OBJETO:

El Responsable de la Calidad, en colaboración con el Encargado del Laboratorio pondrá en marcha todos los Procedimientos previstos en caso de solicitud de no conformidad.

CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:

Es posible aceptar los casos de no conformidad en base a pruebas efectuadas según las normativas ISO de referencia (ISO 186 para el muestreo - ISO 187 para el acondicionamiento climático) en el laboratorio encargado que cuente con la certificación. Los casos de no conformidad se subdividen en tres categorías con diferentes modalidades de aceptación:

- Problemas evidentes en el momento de la entrega: es necesario señalarlos en el albarán, que deberá estar firmado por el transportador y deben comunicarse inmediatamente.
- Características mecánicas y/o físicas mediante pruebas de laboratorio: se deberán comunicar a más tardar dentro de 10 días útiles a partir de la fecha de entrega.
- Problemas observados en el momento de la utilización: se deberán comunicar a más tardar dentro de 120 días a partir de la fecha de entrega.

Además, para efectuar una contestación relativa a todo el lote entregado deben encontrarse en el interior de la fábrica por lo menos el 75% de las bobinas que lo constituyen

AÑADIDOS:

No se aceptan contestaciones relativas a añadidos realizados y señalados en ambos extremos de la bobina y en la lista de embalaje. Una bobina puede tener hasta dos adiciones, siempre y cuando el porcentaje de bobinas con añadidos no supere el 30% de todo el lote.

VALORES DE REFERENCIA INDICADOS EN LAS TABLAS DEL PLIEGO DE CONDICIONES

Los valores enumerados en las tablas de referencia se deben considerar valores mínimos obtenidos como promedio de los resultados de los ensayos realizados.

TOLERANCIAS:

No se aceptan contestaciones comprendidas entre los siguiente límites de tolerancia:

- Diferencias de peso en el documento de transporte (D.d.T)/lista de embalaje: +/- 0,50%
- Diferencias de gramaje: +/- 3%
- Diferencias de medidas en formatos superiores a 50 cm. – bobinas: +/- 3 mm.
- Diferencias de medidas en formatos inferiores a 50 cm. – tiras: altura tiras +/- 0,5 mm.
- Diferencias de medidas en formatos de hojas: +/- 1,5 mm.
- Diferencias de espesor: +/- 0,01 mm.
- Humedad: (7%) +/-1



Especificaciones técnicas de las condiciones de reclamación SQST 03

MODO DE SEÑALAR LA NO CONFORMIDAD:

La no conformidad será aceptada únicamente si se señala mediante fax, e-mail o por correo a la oficina de la calidad. No se tendrán en consideración indicaciones hechas por teléfono o de otros modos. Se impone esta regla para evitar errores.

Para efectuar un control del producto en toda regla, Cartiere di Trevi S.p.A sólo podrá localizar el objeto de reclamación si conoce:

- Número de Documento de transporte
- Número de relación de producción/lista de embalaje
- Número/s de bobina/s
- Cantidad no conforme restante
- Muestra/s – Foto del producto No Conforme

Una vez señalada efectivamente la no conformidad, el cliente deberá apartar el producto restante hasta que la misma se haya resuelto. Cartiere di Trevi S.p.A. no asume responsabilidad alguna en caso de que se continúe usando el producto. Por consiguiente, será condición esencial conservar parte del producto no utilizado, en espera de que se efectúen los controles, y enviar una muestra cuando se solicite.

Si no se dan estas condiciones, las contestaciones o reclamaciones no serán tenidas en consideración

Todo lo indicado en estas especificaciones pasa a ser parte integrante de la documentación contractual (CONFIRMACIÓN DE PEDIDO) incluso si no se indica explícitamente.