



SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Spécification technique des conditions de réclamation.

SQST 03

OBJET DE LA SPÉCIFICATION TECHNIQUE

La présente spécification décrit les conditions auxquelles les Clients des papeteries de Trevi S.A doivent se conformer pour effectuer une réclamation consécutive à une NON CONFORMITÉ de produit.

NATURE DE LA RÉVISION

<u>STATUT DE RÉVISIONS</u>	<u>DATE</u>	<u>OBJET DE LA RÉVISION</u>
1	1.04.2004	Délais d'acceptation non conformité

CHAPITRE DU MANUEL QUALITÉ CONCERNÉ

<u>NUMÉRO</u>	<u>TITRE DU CHAPITRE</u>

DOCUMENTATION CONCERNÉE

<u>CODE</u>	<u>TITRE DES PROCÉDURES</u>

EMESSO DA RESQ

Franco Graziosi

VERIFICATO DA RESQ

Franco Graziosi

AUTORIZZATO DA AMD

Guido Graziosi

Spécification technique des conditions de réclamation.**SQST 03****OBJECTIF:**

La présente spécification décrit les conditions auxquelles les clients des papeteries de Trevi S.A doivent se conformer pour effectuer une réclamation consécutive à une **non conformité** du produit.

OBJET:

Le responsable qualité en collaboration avec l'employé de laboratoire lancera toutes les procédures prévues en cas de demande de non-conformité.

MODALITÉS DE SIGNALEMENT DE NON-CONFORMITÉ:

La non-conformité ne sera acceptée que si elle est signalée par fax, courriel ou courrier. Les communications par téléphone ne pourront pas être prises en compte. Cette règle est imposée afin de prévenir les erreurs.

Pour effectuer un contrôle régulier sur le produit, la papeterie pourra remonter à la réclamation avec:

- 1) Numéro document de transport
- 2) Date de production
- 3) Numéro bobine
- 4) Type produit
- 5) Quantité non conforme résiduelle
- 6) Échantillon/i - Photo produit non conforme

En cas de non-conformité déclarée, le client devra isoler le produit jusqu'à résolution du problème de conformité. Les papeteries de Trevi S.A déclinent toute responsabilité en cas d'une utilisation ultérieure du produit. Bien entendu, il faudra conserver la partie du produit non utilisé en cas d'un contrôle éventuel et être en mesure de pouvoir envoyer un échantillon si cela est demandé.

DÉLAIS D'ACCEPTATION NON-CONFORMITÉ :

Seules les demandes de remboursement pour les produits fabriqués dans les 120 jours à compter de la date de signalement de non-conformité pourront être acceptées.

Si ces conditions n'étaient pas respectées, aucune contestation ou réclamation ne pourra être prise en compte. Les conditions telles que décrites précédemment font partie intégrante de la documentation contractuelle (confirmation de commande) même si cela n'est pas indiqué de façon explicite.