

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI DÀNH CHO GĂNG TAY CAO SU CÁCH ĐIỆN (RIGS)

Tất cả thông tin cần biết về chính sách đổi trả và quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi

Ansell cam kết phân tích và xử lý tất cả các khiếu nại của khách hàng để cải thiện sự hài lòng của khách hàng và tiếp tục cải tiến. Các khiếu nại và sự đổi trả sản phẩm của bạn là đối tượng để điều tra toàn diện. Vui lòng tuân thủ các hướng dẫn dưới đây để quy trình xử lý khiếu nại và đổi trả diễn ra thuận lợi.

Đổi trả sản phẩm

Sau khi nhận hàng, sản phẩm bị lỗi khi giao hàng hoặc trong thời gian bảo hành được áp dụng cho quy trình này.

Tuy nhiên, sản phẩm đã được đeo/mặc/phát để sử dụng tại hiện trường không đủ điều kiện để đổi trả. Hãy đảm bảo tất cả các sản phẩm được đóng gói riêng trong bao bì đóng gói ban đầu gắn kèm nhãn dán nhận diện vào túi nhựa poly bên trong và bên ngoài để tiện cho việc truy xuất nguồn gốc. Nếu cần hãy đóng gói kiện hàng bằng pallet. Ansell sẽ nhận kiện hàng hoàn trả khi nhận được thông báo. Ngoài ra, hãy tham khảo "Chính sách đổi trả đặc biệt dành cho găng tay cao su cách điện (RIG)".

Nhà cung cấp sẽ thay thế, mà không tính phí Bên phân phối, găng tay cao su cách điện chưa sử dụng mà không đáp ứng các kiểm tra về thông số kỹ thuật ASTM D120-14a tại bất cứ thời điểm nào trong vòng chín (9) tháng kể từ ngày giao hàng ban đầu từ trung tâm phân phối của Nhà cung cấp. Bảo đảm này mang tính bắt buộc với Nhà cung cấp chỉ nếu găng tay được lưu trữ đúng cách và đạt yêu cầu của kiểm tra chấp nhận ban đầu theo tiêu chuẩn ASTM D120-14a và một đợt tái kiểm tra theo tiêu chuẩn ASTM D120-14a. Bảo quản đúng mỗi đôi găng tay có nghĩa rằng găng tay phải được lưu trữ trong một đồ đựng riêng đủ độ bền để ngăn ngừa hư hỏng tại một khu vực sạch và khô. Găng tay phải được lưu trữ tại khu vực thoáng mát và tối không gần các ống dẫn hơi nước, lò sưởi hay các nguồn phát nhiệt khác. Không lưu trữ ở trong phòng nơi thực hiện các kiểm thử về điện.

Các khiếu nại phải được thông báo cho phòng chăm sóc khách hàng của Nhà cung cấp trong vòng chín (9) tháng kể từ ngày Nhà cung cấp giao hàng. Sản phẩm phải được đóng gói trong bao bì đóng gói ban đầu kèm theo thông tin nhận diện bao gồm mã số lot và phải cung cấp thông tin này tại

thời điểm khiếu nại. Bất cứ găng tay cao su cách điện nào sau khi nhận hàng mà không có bao bì đóng gói ban đầu hay nhãn dán nhận diện sẽ không được chấp nhận. Tất cả các găng tay cao su cách điện (RIG) không thể gửi trả trừ khi có vấn đề về chất lượng đã được chứng minh bởi Ansell.

Lỗi liên quan đến điện

Sau khi thông báo găng tay bị lỗi liên quan đến điện, sẽ có bồi hoàn bằng tín dụng. Đánh dấu trên bao bì chữ "EF" (Lỗi liên quan đến điện) để phân biệt lỗi này với các sản phẩm hoàn trả khác. Ansell sẽ sắp xếp quy trình hoàn trả đặc biệt này.

Khiếu nại

- Cung cấp thông tin về lỗi ngoại dạng/điện trong một file Excel**
 - Tối thiểu, nhưng không giới hạn, là phải cung cấp và nhận diện từng sản phẩm để đơn khiếu nại được xử lý;
 - Mã số sản phẩm, một mã số lot sản xuất, lý do khiếu nại, và một mã số hộp duy nhất.
- Nộp file Excel đến phòng Chăm sóc khách hàng của Ansell để chúng tôi xét duyệt và cấp một phiếu Ủy quyền gửi trả vật liệu (RMA) để Ansell nhận lô hàng gửi trả.**

Xử lý khiếu nại

Ansell sẽ xử lý khiếu nại khi nhận được hàng gửi trả trong nhà kho của chúng tôi. Ngay khi quy trình điều tra kết thúc, chúng tôi sẽ gửi một bản báo cáo cập nhật thông tin. Sau khi gửi báo cáo đến khách hàng, chúng tôi sẽ gửi cho khách hàng một tín dụng cho hàng lỗi hoặc sản phẩm đang bảo hành.

➔ **Nếu bạn có câu hỏi hoặc mối quan tâm nào khác, vui lòng liên hệ Quản lý khách hàng Ansell của bạn hoặc bộ phận Chăm sóc khách hàng.**