

PROCESO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES PARA GUANTES AISLANTES DE CAUCHO ELÉCTRICO (RIGS)

Todo lo que necesita saber sobre nuestra política de devoluciones y el proceso de gestión de quejas

Ansell se dedica a analizar y procesar todas las quejas de los clientes para ayudar a proporcionar una mayor satisfacción al cliente y una mejora continua. Sus quejas y devoluciones de productos están sujetas a una investigación exhaustiva. Siga estas pautas para una devolución y manejo de quejas sin problemas.

Devolución de productos

El producto recibido que es defectuoso en el momento de la entrega o garantizado se aplica a este proceso. Además, el producto que se haya usado/emitado en el campo no será elegible para devolución. Asegúrese de que todos los productos sean empacados individualmente en su embalaje original con etiquetas de identificación adheridas a las bolsas de polietileno exteriores e interiores para fines de rastreo. Paletizar el envío, si es necesario. Ansell recogerá la devolución del envío previa notificación. Consulte también "Política especial de devolución de Guantes Aislantes de Caucho Eléctrico (RIGs)

El Proveedor reemplazará, sin cargo para el Distribuidor, los guantes RIGs no utilizados que, en cualquier momento dentro de un período de nueve (9) meses a partir de la fecha de envío inicial desde el centro de distribución del Proveedor, no pasen las pruebas de la especificación ASTM D120-14a. Esta garantía será vinculante para el Proveedor solo si los guantes se han almacenado correctamente y no se han sometido más que a la prueba ASTM D120-14a de aceptación original y una nueva prueba ASTM D120-14a. El almacenamiento adecuado de cada par de guantes requiere que se almacenen en un contenedor individual de suficiente resistencia para evitar daños y se mantengan en un área limpia y seca. Los guantes deben mantenerse en un área fresca y oscura, y en ningún área cerca de tuberías de vapor, radiadores u otras fuentes de calor. No los almacene en la misma habitación donde se realizan las pruebas eléctricas.

Las quejas deben ser reportadas al departamento de servicio al cliente del Proveedor dentro de los nueve (9) meses a partir de la fecha de entrega del Proveedor. El producto debe estar en su empaque original con la información de identificación que incluye el código de lote que se proporcionará en el momento de la reclamación.

No se aceptará ningún RIGs sin el empaque original o las etiquetas adhesivas de identificación. Los Guantes Aislantes de Goma (RIGs) no se pueden devolver a menos que haya un problema de calidad comprobado por parte de Ansell.

Fallas eléctricas

Los guantes reportados como fallas eléctricas deberán ser devueltos para recibir crédito. Marque cada paquete con "EF" para distinguir el problema entre las otras devoluciones. Estas devoluciones específicas serán dispuestas por Ansell.

Presentar una queja

1. Documentar fallas visuales/eléctricas en formato Excel

- Como mínimo, pero no limitado a, debe proporcionar e identificar cada producto individual con el fin de ser procesado;
- Número de parte del par, un código de lote, razón de la queja y un número de caso único.

2. Enviar el archivo de Excel al Servicio de atención al cliente de Ansell para su revisión y la emisión de una Autorización de devolución de material (RMA) para que Ansell recoja el envío de las devoluciones de productos.

Manejo de su queja

Ansell procesará las reclamaciones al recibir los artículos devueltos en nuestro almacén. Una vez finalizado el proceso de investigación, proporcionaremos un informe actualizado. Después de la entrega del informe al cliente, se emitirá un crédito del producto defectuoso o garantizado al cliente.