

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

F_397_1

Nous comprenons tout retour comme une opportunité d'amélioration, et nous vous remercions donc par avance du temps consacré à la communication de votre réclamation.

Notre façon de comprendre et de gérer la réclamation d'un client se compose de trois étapes :

COMPRENDRE, RÉPONDRE et AMÉLIORER

1. COMPRÉHENSION

Pour la compréhension, l'Agent Commercial s'occupera de collecter toutes les informations associées à la réclamation ainsi que celles concernant le produit qui pourrait être affecté. Quelle qu'en soit la raison, si vous pensez que Smurfit Kappa Ibi - Plásticos Vicent ne respecte pas les conditions prévues dans la livraison d'une commande, vous devez joindre votre agent commercial.

A l'exception des réclamations liées au service, pour toutes celles associées au produit il est indispensable de nous envoyer plusieurs échantillons, ceci afin de pouvoir faire la meilleure analyse possible et pouvoir rechercher les causes.

2. RÉPONSE

Après réception des informations et des échantillons, le service qualité de Smurfit Kappa Ibi - Plásticos Vicent réalisera l'analyse de la réclamation et émettra un rapport contenant tous les détails de l'analyse réalisée et ses conclusions sous un délai de 5 jours ouvrables.

Les résultats de cette analyse vous seront communiqués par votre Agent Commercial.

Si vous jugez nécessaire que les informations associées à la réponse reçue sur la réclamation vous soient clarifiées et développées vous devez le faire savoir à votre Agent Commercial. Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent conservera tous les échantillons associés à la réclamation pendant une période de 3 mois à compter de l'émission du rapport. Cela permettrait une nouvelle étude de la situation, ou cas au vous ne seriez pas satisfait de la réponse reçue à votre réclamation.

3. AMÉLIORATION

En fonction de l'analyse des causes réalisée, Smurfit Kappa Ibi – Plásticos Vicent implantera les actions correctives appropriées afin de garantir l'élimination de l'origine de l'incidence. Ou alors, nous vous proposerons une amélioration lorsque nous estimerons que l'origine de la cause n'est pas localisée dans nos installations.