

## **GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

A Gyptec Ibérica (adiante Gyptec) dispõe de um procedimento certificado para o tratamento das reclamações dos clientes.

No caso de ser detectado material com defeito, a ocorrência deve ser registada na guia de remessa e o distribuidor contactado, no prazo de 4 dias úteis.

A Gyptec pode enviar um técnico, para a resolução da reclamação, se tal for considerado oportuno.

O reclamante deve disponibilizar toda a informação solicitada pelo fabricante: nome do cliente, tipo de material, número de placas/lotos, número do lote, data de produção, descrição e fotografias que ilustrem o defeito.

No caso de verificar que o material é defeituoso a Gyptec procederá à recolha do material não conforme para estudo posterior, no âmbito do sistema de melhoria contínua de desempenho.

Será enviada uma notificação de recepção da reclamação, bem como da sua resolução, no prazo máximo de 20 dias úteis.

A Gyptec não se compromete a assumir nenhuma reclamação de material fabricado há mais de 180 dias.

A Gyptec não se compromete a assumir nenhuma reclamação estando o suposto erro já reparado.

A Gyptec não se responsabiliza por problemas causados pelo armazenamento ou manipulação negligente do material.

## **GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

*Gyptec Iberica (en adelante Gyptec) dispone de un procedimiento certificado para el tratamiento de las Reclamaciones de clientes.*

*En caso de la observación de material defectuoso, es necesario el registro en el Albarán y ponerse en contacto con distribuidor, en los siguientes 4 días útiles.*

*Gyptec puede enviar a un técnico si así lo considera oportuno para la resolución de la reclamación.*

*El reclamante debe aportar toda la información solicitada por el fabricante: Cliente, Tipo de material, nº de placas/lotos, Nº de lote, fecha de producción, descripción y fotos que ilustren el defecto.*

*En caso de verificar que el material es defectuoso Gyptec recogerá el material dañado para su estudio posterior, dentro de su sistema de mejora continua de su desempeño*

*Se enviará un acuse de recibo de la reclamación así como la resolución de la misma, que nunca será después de 20 días hábiles.*

*Gyptec no se compromete a asumir ninguna reclamación de material fabricado con una antelación de 180 o más días.*

*Gyptec no se compromete a asumir ninguna reclamación con el supuesto error ya reparado.*

*Gyptec no se responsabiliza de problemas del material por negligente almacenamiento y manipulación.*