

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.

COMPLAINTS MANAGEMENT

Gyptec Iberia (henceforth referred to as Gyptec) has a certified procedure for dealing with customer complaints.

In case any defective material is detected, the event must be recorded on the delivery note and the distributor must be contacted within 4 working days.

Gyptec can send a technician to solve the complaint, if deemed appropriate.

The complainant must provide all the information requested by the manufacturer: customer name, type of material, number of boards / batches, batch number, production date, description and pictures illustrating the defect.

In case it is seen that the material is defective, Gyptec shall provide the collection of the non-complying material for further study, as part of its continuous performance improvement system.

A notification stating that the complaint was received will be sent, as well as its resolution within 20 working days.

Gyptec does not commit to taking up any complaint for materials manufactured for more than 180 days.

Gyptec does not commit to taking up any complaint after the alleged error has already been repaired.

Gyptec is not responsible for problems caused by negligent handling or storage of materials.