

Guía para enviar una reclamación como cliente

Estimado CLIENTE:

Todos los productos de Uniform Spa se someten a controles de calidad a través del sistema integrado según las normas ISO 9001, 14001 y 45001 que aplicamos a todos nuestros productos, con el objetivo de garantizar que nuestros productos lleguen a los clientes en excelentes condiciones y cumpliendo con los requisitos exigidos.

Lamentablemente, existe la posibilidad de que durante el transporte o la manipulación (uso, instalación, etc.) se produzcan o se detecten problemas o daños.

En tal caso, le rogamos que siga con precisión los pasos de la siguiente guía para una resolución rápida y eficaz de la reclamación.

Los casos pueden ser los siguientes:

1. Problemas que surgen **durante la entrega** de la mercancía.
2. Problemas que surgen **después de la entrega** de la mercancía y **antes** de la instalación.
3. Problemas que surgen **después de la instalación**.

Le recordamos que lea el [MANUAL DE USO Y MANTENIMIENTO](#) disponible en el sitio web; se recomienda leer atentamente la documentación y seguir las instrucciones indicadas.

Uniform Spa

1. Aceptación del material/suministro

El material se envía generalmente en palés de madera, en cajas de cartón o cajones/ jaulas de madera.

Las modalidades de embalaje garantizan un transporte adecuado del material (por ejemplo, en el caso de los bastidores, se aplican protecciones de espuma y/o cartón en las esquinas y se utiliza plástico de burbujas).

En el momento de la recepción de la mercancía, el cliente debe comprobar visualmente el embalaje para identificar si hay

- daños/puntos de rotura en el embalaje (palet, cartón, jaula, caja, etc.)
- daños en la superficie de la película protectora de plástico.

Si se identifica algún daño/defecto, proceda de la siguiente manera:

Aceptar el material aportando una reserva en el documento de entrega **especificando el motivo y comunicarlo oportunamente a su representante comercial, a ser posible en un plazo de 24 horas desde la recepción.**



En caso de que el cliente no siga las indicaciones anteriores, Uniform no podrá abrir un expediente de daños contra el transportista y solicitar el reembolso por los daños.

2. Control de materiales

Identificación del problema tras la entrega de la mercancía y antes de la instalación.

Desembalaje y montaje

La comprobación deberá realizarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de entrega y antes de la manipulación/procesamiento del material.

Se aceptan reclamaciones en relación con los siguientes defectos/problemas (excluidos de las especificaciones del producto), a saber

- desperfectos en la superficie pintada,
- color y/o acabado que no se corresponden con el pedido,
- presencia de daños, etc.,
- medidas dimensionales que no se corresponden con el pedido solicitado,
- cantidad y/o material que no se corresponden con el pedido solicitado y/o faltan del suministro.

En este caso, proceda de la siguiente manera:

- Tome fotos que demuestren claramente el problema (sin ampliaciones ni desenfoques), a ser posible una foto general de toda la posición y otra más específica sobre el defecto/problema;
- Haga también una foto de la etiqueta de la(s) pieza(s) no conforme(s);
- Si se trata de BARRAS, se requieren fotos con el posicionamiento de un metro para identificar la ubicación del defecto + foto de la codificación impresa sobre el perfil con la referencia del lote de producción si se trata de BARRAS DE MADERA;
- Enviar un máximo de 2 fotos para identificar cada defecto;
- Acceda a su área reservada del Portal de Clientes y registre la reclamación, adjuntando los archivos indicados en los puntos anteriores (fotos, vídeos, dibujos en pdf).
- Recibirá una respuesta (aceptación/rechazo/tratamiento) en un plazo de 48 horas.



La comprobación debe realizarse ANTES de la instalación/procesamiento del material, en un plazo de 60 días a partir de la fecha de recepción, tal y como se indica en las condiciones de venta. Una vez realizada la instalación, NO se aceptarán reclamaciones por desperfectos, arañazos u otros tipos de defectos.

3. Problemas que surgen tras la instalación

Si después de la instalación surgieran problemas relacionados con el uso y/o la funcionalidad del material (por ejemplo, accesorios defectuosos), registre la reclamación tal y como se indica en el apartado «2. Control del material», a lo que seguirá una respuesta en un plazo de 48 horas.

Guía de uso del PORTAL DE CLIENTES DE UNIFORM SPA

Cada cliente dispondrá de una contraseña de acceso, que recibirá por correo electrónico. La primera vez que acceda, podrá cambiar la contraseña.

1. Acceso al portal a través del siguiente enlace:

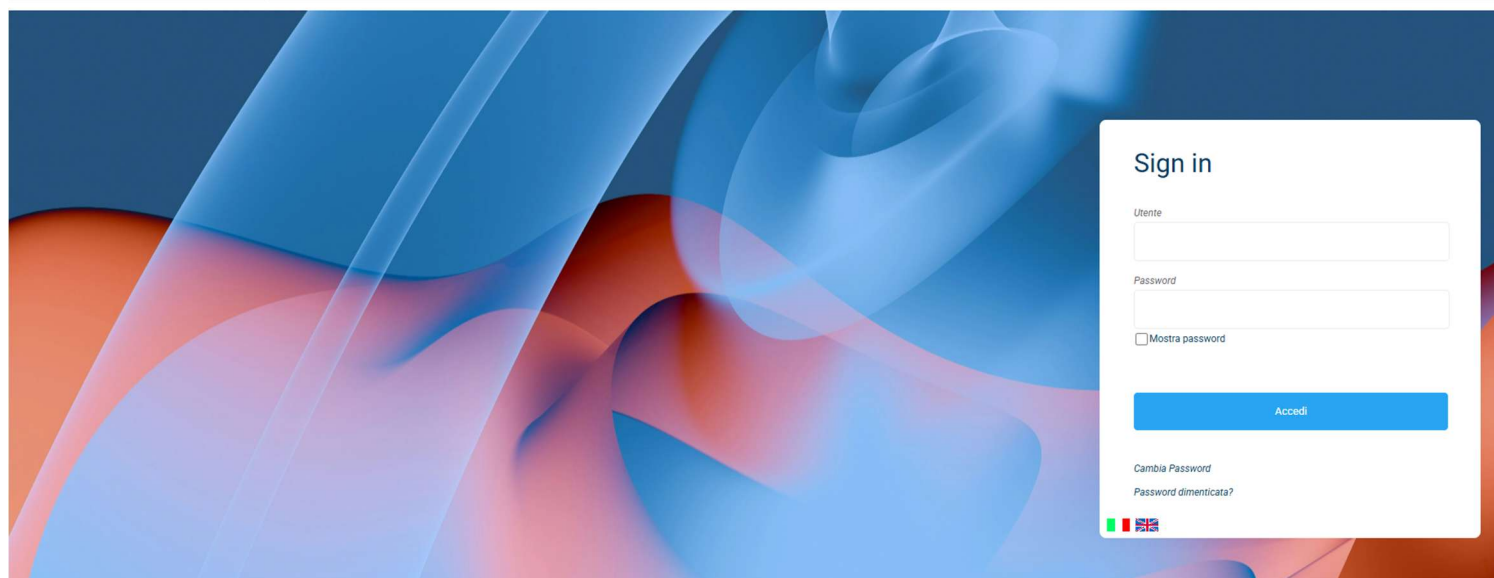
[Área reservada para clientes](#)

2. Introduzca sus credenciales

El nombre de usuario y la contraseña se encuentran en el correo electrónico.

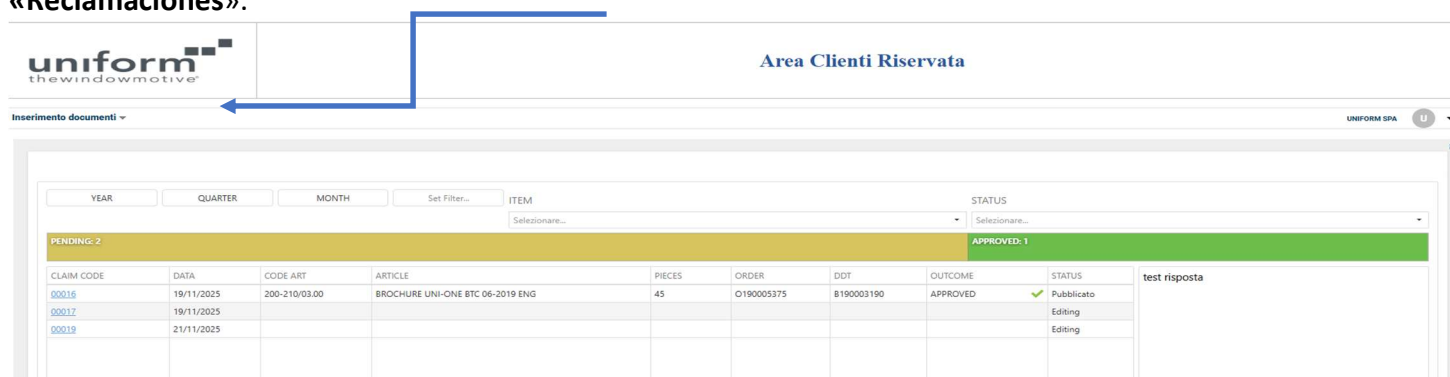


Area Clienti Riservata



3. Introducir nueva reclamación de no conformidad

En la parte superior izquierda del menú desplegable «Introducción de documentos», seleccione «Reclamaciones».



uniform thewindowmotive

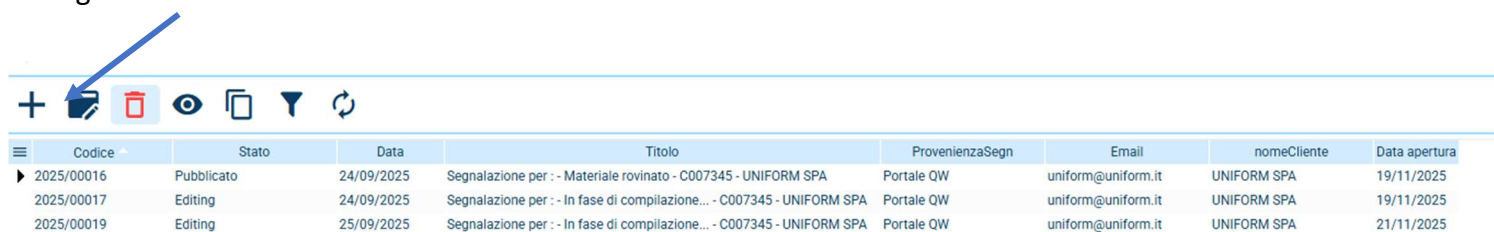
Area Clienti Riservata

Inserimento documenti

UNIFORM SPA

YEAR	QUARTER	MONTH	Set Filter...	ITEM	STATUS				
PENDING: 2					APPROVED: 1				
CLAIM CODE	DATA	CODE ART	ARTICLE	PIECES	ORDER	DDT	OUTCOME	STATUS	test risposta
00016	19/11/2025	200-210/03.00	BROCHURE UNI-ONE BTC 06-2019 ENG	45	O190005375	B190003190	APPROVED	✓ Pubblicato	
00017	19/11/2025							Editing	
00019	21/11/2025							Editing	

4. Haga clic en «+».



Codice	Stato	Data	Titolo	ProvenienzaSegn	Email	nomeCliente	Data apertura
2025/00016	Pubblicato	24/09/2025	Segnalazione per : - Materiale rovinato - C007345 - UNIFORM SPA	Portale QW	uniform@uniform.it	UNIFORM SPA	19/11/2025
2025/00017	Editing	24/09/2025	Segnalazione per : - In fase di compilazione... - C007345 - UNIFORM SPA	Portale QW	uniform@uniform.it	UNIFORM SPA	19/11/2025
2025/00019	Editing	25/09/2025	Segnalazione per : - In fase di compilazione... - C007345 - UNIFORM SPA	Portale QW	uniform@uniform.it	UNIFORM SPA	21/11/2025

Los demás iconos sirven para

-  eliminar una reclamación
-  leer una reclamación
-  copiar una reclamación
-  filtrar una reclamación
-  actualizar una reclamación

5. Ficha de datos del cliente.

Los datos de esta pantalla se rellenan automáticamente al iniciar sesión; el único campo que se puede modificar es el relativo a la dirección de correo electrónico (en caso de que se desee indicar una dirección diferente a la que figura en el registro, por ejemplo, la oficina de calidad).

Nuovo modulo





DATI CLIENTE		DATI SEGNALAZIONE		FILE ALLEGATI	
C007345	UNIFORM SPA	Data *	09/12/2025	Ora *	09:24
Nazione	MINERBE	VR	37046		
VIA DELL'AGRICOLTURA, 36		Portale QW			
uniform@uniform.it		0442 669669			

INVIO SEGNALAZIONE

6. Ficha técnica de notificación

Nuovo modulo





DATI CLIENTE
DATI SEGNALAZIONE
FILE ALLEGATI

IT Segn. COD. ARTICOLO
Cod. Ordine Codice ordine Categoria Categoria
Cod. DDT Codice ddt ANAGRAFICA ARTICOLI Nc. Quantità
Note

INVIO SEGNALAZIONE

→ Seleziona el tipo de problema en el menú desplegable (material faltante, material dañado, material incorrecto, dimensiones incorrectas, acabado incorrecto, procesamiento incorrecto/faltante).

→ Introduzca el número del albarán. Una vez introducido, podrá seleccionar el artículo en el campo «Datos maestros de artículos» haciendo clic en el

Cod. DDT P250005500 ANAGRAFICA ARTICOLI Nc. Quantità

→ Si no dispone del DDT, introduzca el número de pedido (por ejemplo, P250010916 o V25000xxxx).

Cod. Ordine

P250010916

Q

Categoria

Categoria

Q

→ En el campo «Notas», introduzca cualquier observación y/o comentario explicativo, o en el caso de categorías de productos genéricos (por ejemplo, marco/hoja), indique la(s) posición(es) no conforme(s).

Note

7. Ficha Archivos adjuntos

La reclamación/incumplimiento que se envíe deberá contener archivos adjuntos (fotos, vídeos).

Nuovo modulo



DATI CLIENTE DATI SEGNALAZIONE FILE ALLEGATI

Documenti

Trascina qui i file o clicca per selezionarli

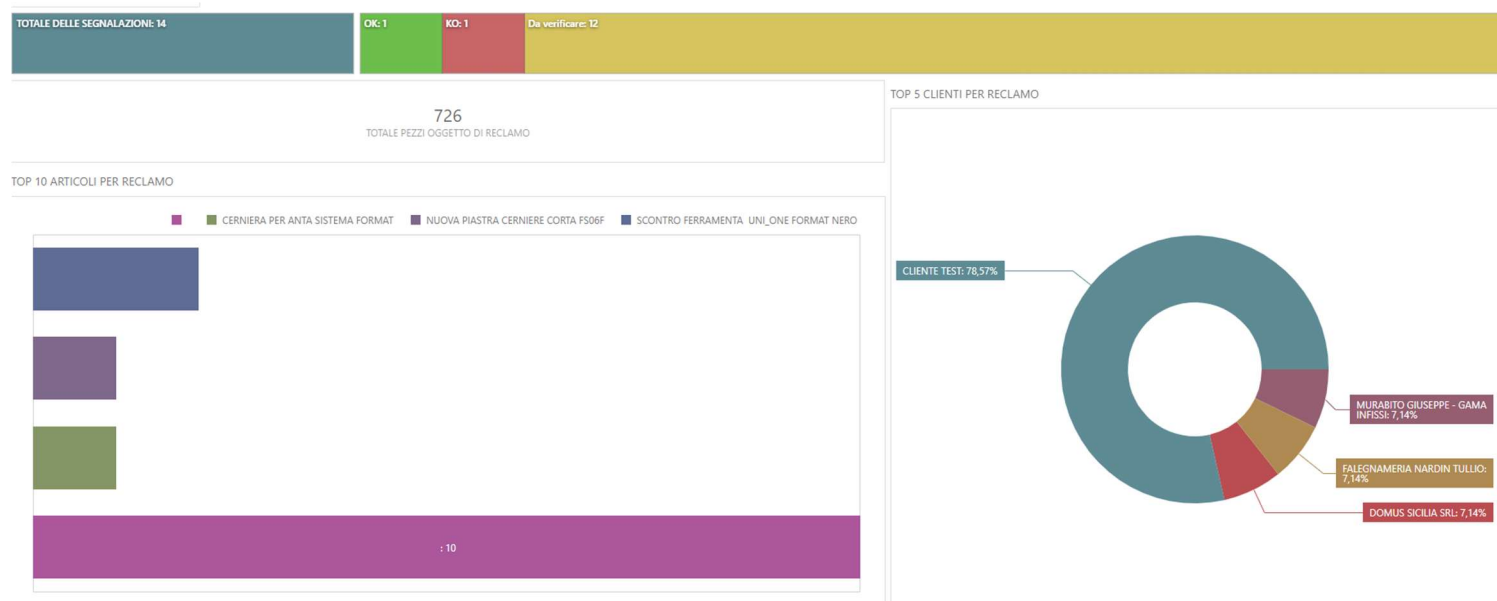
INVIO SEGNALAZIONE

Los archivos adjuntos se pueden arrastrar y/o seleccionar haciendo clic en la indicación correspondiente.

INVIO SEGNALAZIONE

8. En este punto, la reclamación puede enviarse seleccionando **INVIO SEGNALAZIONE**; también es posible guardar el borrador y enviarlo más tarde. En el momento del envío, el sistema generará una respuesta de aceptación de la reclamación; las respuestas/actualizaciones posteriores y adicionales se enviarán de la misma forma.

9. La lista de todas las reclamaciones/incumplimientos y los datos relacionados con ellos se mostrarán en forma de panel de control.



10. Asistencia y ayuda

En caso de necesidad, la oficina de Atención al Cliente y QHSE están a su disposición.

Para problemas relacionados con el acceso, póngase en contacto con barbarasambugaro@uniform.it

Para problemas/preguntas sobre la cumplimentación, póngase en contacto con quality@uniform.it

Para obtener información sobre el estado de las reclamaciones, consulte su área reservada como se indica en el punto 9.

Para más información y/o necesidades, póngase en contacto con su referente comercial Uniform.