

GUIDE POUR L'ENVOI D'UNE RÉCLAMATION CLIENT

Cher CLIENT,

Tous les produits Uniform Spa sont soumis à des contrôles qualité via le système intégré conforme aux normes ISO 9001, 14001, 45001 que nous appliquons à tous nos produits, l'objectif étant de garantir que nos produits parviennent à nos clients en excellent état et conformément aux exigences requises.

Malheureusement, il est toujours possible que des problèmes/dommages surviennent pendant le transport ou la manutention (utilisation, pose, etc.).

Dans ce cas, veuillez suivre attentivement les étapes du guide suivant pour une résolution rapide et efficace de votre réclamation.

Les cas peuvent être les suivants :

1. Problèmes survenant **lors de la livraison** de la marchandise
2. Problèmes survenant **après la livraison** de la marchandise et **avant** l'installation
3. Problèmes survenant **après l'installation**

Nous vous rappelons de lire le [MANUEL D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN](#) disponible sur le site Internet ; il est recommandé de lire attentivement la documentation et de suivre les instructions indiquées.

Uniform Spa

1. Acceptation du matériel/de la fourniture

Le matériel est généralement expédié sur des palettes en bois, dans des cartons ou des caisses (en bois ou en fer).

Les modalités d'emballage garantissent un transport conforme du matériel (par exemple, dans le cas des cadres, des protections en mousse et/ou en carton sont appliquées aux angles, utilisation de papier bulle).

Au moment de la réception de la marchandise, le client doit contrôler visuellement l'emballage afin d'identifier la présence éventuelle

- de dommages/points de rupture de l'emballage (palette, caisse, carton, etc.)
- de dommages à la surface du film plastique de protection.

Si un problème est identifié, procéder comme suit :

1) **Accepter le matériel sous réserve** en précisant la raison et en informer rapidement votre interlocuteur commercial, si possible dans les 8 jours suivant la date de réception.



Si le client ne suit pas les instructions ci-dessus, Uniform ne pourra pas ouvrir de dossier de sinistre à l'encontre du transporteur et demander le remboursement des dommages.

2. Contrôle du matériel

Identification du problème **après** la livraison de la marchandise et **avant** l'installation.

Déballage et assemblage.

Le contrôle doit être effectué dans les 60 jours suivant la date de livraison et avant l'installation/le traitement du matériel.

Les signalements concernant les défauts/problèmes suivants (exclus des spécifications du produit) sont acceptés, à savoir

- défauts sur la surface peinte,
- couleur et/ou finition ne correspondant pas à la commande,
- présence d'inclusions, de dommages, etc.,
- dimensions ne correspondant pas à la commande,
- quantité et/ou type de matériel ne correspondant pas à la commande et/ou manquants.

Dans ce cas, procédez comme suit :

- Prenez des **photos** qui mettent clairement en évidence le problème (pas d'agrandissements, pas de flou), si possible une photo générale de l'ensemble de la position et une photo du défaut/problème ;
- Prenez également une **photo** de l'**étiquette** de la ou des pièces non conformes ;
- S'il s'agit de **BARRES**, des **photos avec un mètre** sont requises pour identifier l'emplacement du défaut + photo imprimée s'il s'agit d'une **BARRE EN BOIS** ;
- **Envoyez au maximum 2 photos par défaut** ;
- Si elles sont utiles, les vidéos sont également autorisées ;
- Connectez-vous à votre espace réservé sur le Portail Clients et enregistrez la réclamation, en joignant les fichiers indiqués aux points précédents (photos, vidéos, dessins au format pdf) ;
- Une réponse (acceptation/refus/traitement) vous sera envoyée dans les 48 heures.



Le contrôle doit être effectué AVANT l'installation/le traitement du matériau dans les 60 jours suivant la date de réception, comme indiqué dans les conditions de vente. Après l'installation, AUCUNE réclamation ne sera acceptée pour des marques, des rayures ou d'autres types de défauts.

3. Problèmes survenant après l'installation

Si, après l'installation, des problèmes liés à l'utilisation et/ou au fonctionnement du matériel surviennent (par exemple, accessoires défectueux), enregistrez la réclamation comme indiqué au paragraphe « 2. Contrôle du matériel », auquel suivra une réponse dans les 48 heures.

Guide d'utilisation du PORTAIL CLIENTS UNIFORM

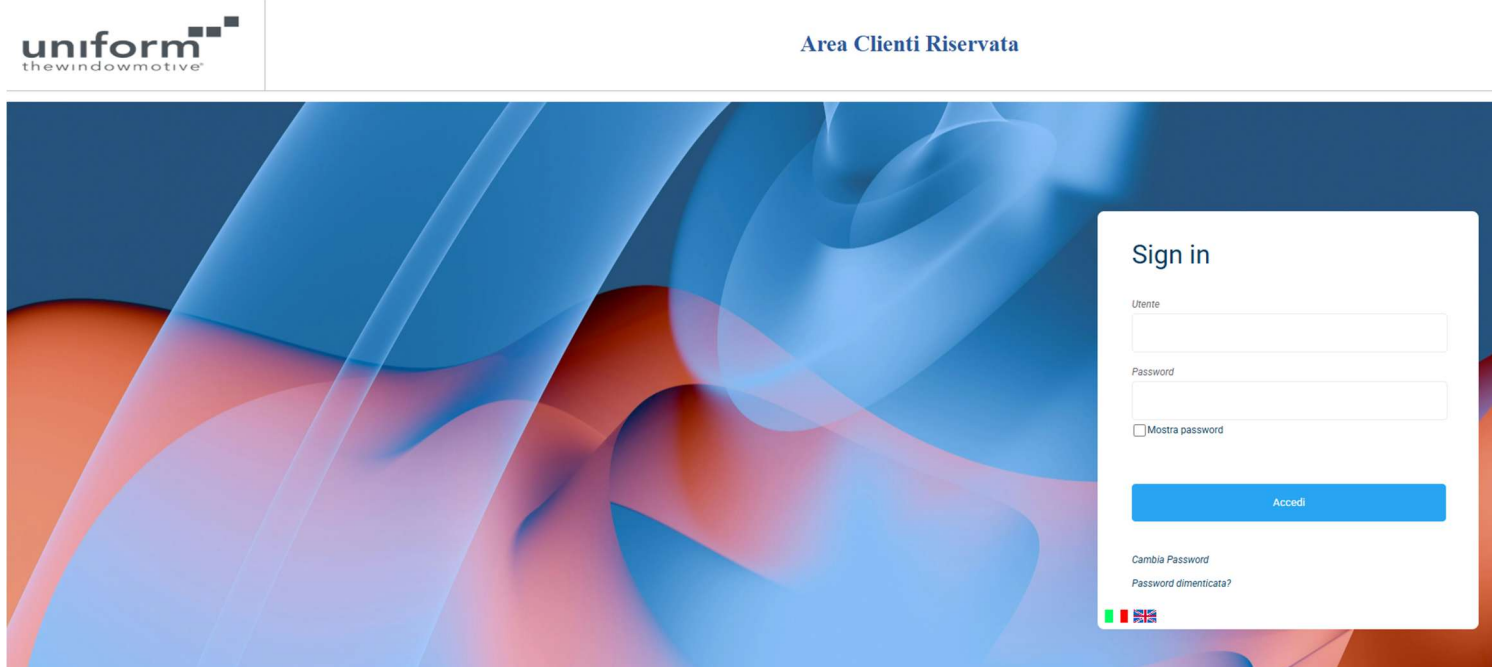
Chaque client recevra un identifiant et un mot de passe de connexion, qui lui seront envoyés par e-mail. Le mot de passe peut être modifié lors de la première connexion.

1. Accédez au portail via le lien suivant :

[Espace réservé aux clients](#)

2. Saisissez vos identifiants.

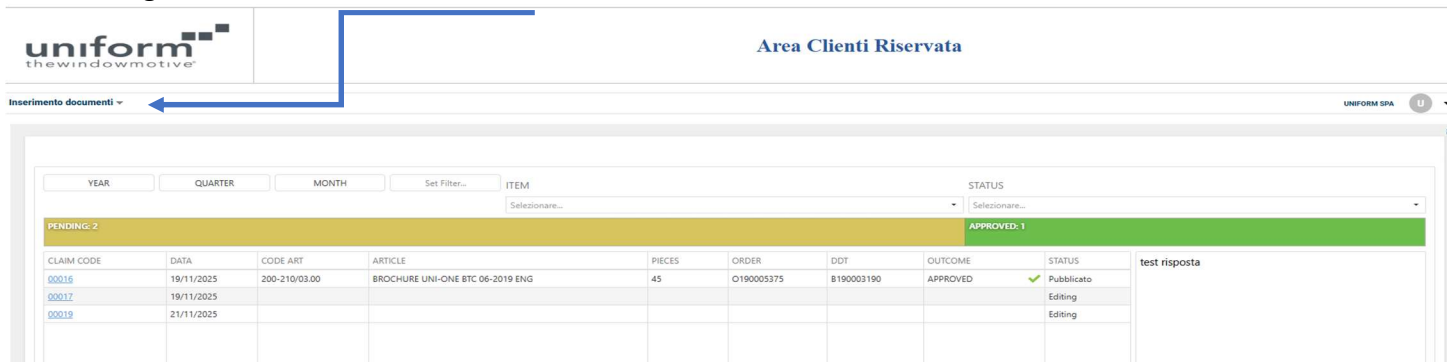
Votre identifiant et votre mot de passe se trouvent dans l'e-mail.



The screenshot shows the Uniform client portal login interface. At the top left is the Uniform logo. At the top right is the text "Area Clienti Riservata". The main area features a large, abstract background image with blue and red wavy patterns. On the right side, there is a white "Sign in" box. Inside this box, there are input fields for "Utente" (Username) and "Password", a checkbox for "Mostra password" (Show password), and a blue "Accedi" (Login) button. Below the button, there are links for "Cambia Password" (Change Password) and "Password dimenticata?" (Forgot Password?). At the bottom of the box, there are small flags for Italy and the United Kingdom.

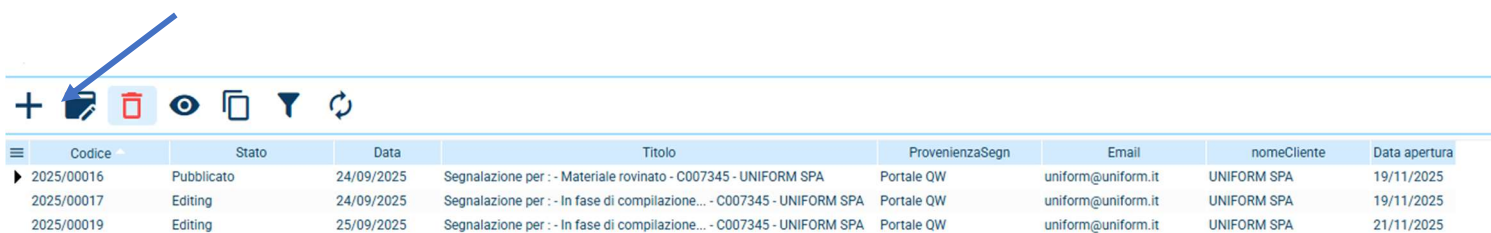
3. Entrer une nouvelle plainte/non-conformité

En haut à gauche, dans le menu déroulant « Insertion de documents », sélectionnez « Réclamations ».



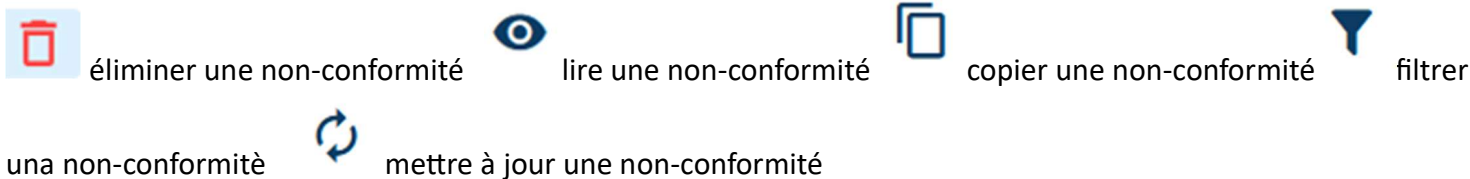
The screenshot shows the 'Area Clienti Riservata' (Reserved Client Area) of the Uniform web application. At the top left, there is a dropdown menu labeled 'Inserimento documenti' (Document Insertion) with a blue arrow pointing to it. Below this, there is a table of claims. The table has columns for CLAIM CODE, DATA, CODE ART, ARTICLE, PIECES, ORDER, DDT, OUTCOME, STATUS, and a 'test risposta' (test response) column. The table is divided into two sections: 'PENDING: 2' (yellow background) and 'APPROVED: 1' (green background). The 'PENDING' section contains three rows of data, and the 'APPROVED' section contains one row of data.

4. Cliquez sur « + »



The screenshot shows the 'Area Clienti Riservata' of the Uniform web application. At the top left, there is a dropdown menu labeled 'Inserimento documenti' (Document Insertion) with a blue arrow pointing to it. Below this, there is a table of claims. The table has columns for Codice, Stato, Data, Titolo, ProvenienzaSegn, Email, nomeCliente, and Data apertura. The table contains three rows of data. Below the table, there is a toolbar with icons for adding, deleting, viewing, copying, and filtering.

Les autres icônes servent à



The diagram shows five icons and their functions:

-  éliminer une non-conformité
-  lire une non-conformité
-  copier une non-conformité
-  filtrer
-  mettre à jour une non-conformité

5. Fiche données client

Les données de cet écran sont remplies automatiquement au moment de la connexion – le seul champ pouvant être modifié est celui relatif à l'adresse e-mail (si vous souhaitez indiquer une adresse différente de celle enregistrée dans le fichier – par exemple, bureau qualité).

)

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. Fiche technique de signalement

Nuovo modulo





DATI CLIENTE
DATI SEGNALEZIONE
FILE ALLEGATI

IT Segn. COD. ARTICOLO

Cod. Ordine

Cod. DDT

Note

→ **choisir le type de problème** dans le menu déroulant (matériel manquant, matériel endommagé, matériel incorrect, dimensions incorrectes, finition incorrecte, usinage incorrect/manquant)

→ saisir le **numéro du bon de livraison** ; une fois celui-ci saisi, il sera possible de sélectionner l'article dans le champ « **fiche article** » en cliquant sur la

Cod. DDT

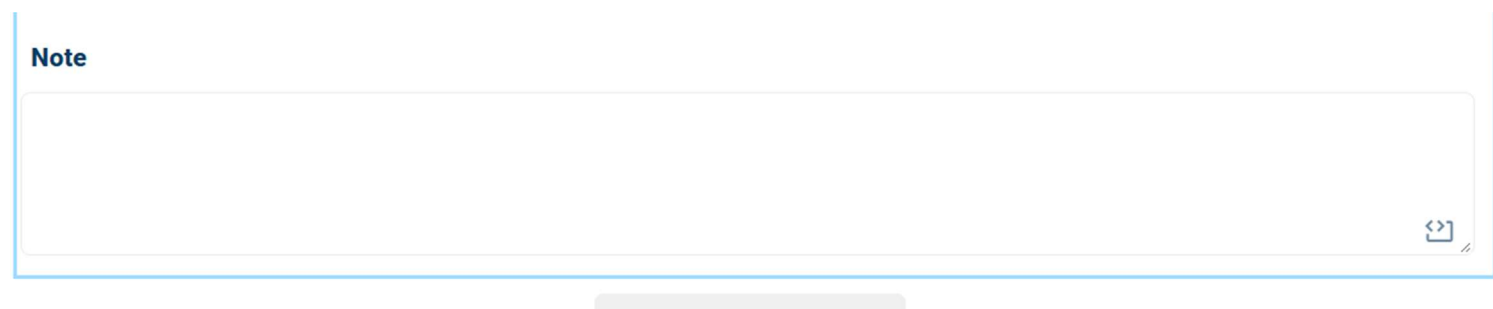
→ sinon, si vous ne disposez pas du bon de livraison, indiquez le numéro de commande (par exemple P250010916 ou V25000xxxx)

)



The screenshot shows a form with two main input fields. The first field is labeled 'Cod. Ordine' and contains the text 'P250010916'. A blue arrow points from the text 'P250010916' in the paragraph above to this field. The second field is labeled 'Categoria' and is empty. Both fields have a magnifying glass icon on the right side, indicating a search function.

→ dans le champ « Remarques », saisir les observations et/ou commentaires explicatifs éventuels, ou dans le cas de catégories de produits génériques (par exemple, châssis/vantail), indiquer la ou les positions non conformes.



The screenshot shows a large, empty text area labeled 'Note' in the top left corner. In the bottom right corner of the text area, there is a small icon of a document with a checkmark, indicating a save or confirmation action.

7. Onglet Fichiers joints

La réclamation/non-conformité à envoyer doit contenir des pièces jointes (photos, vidéos).

Nuovo modulo

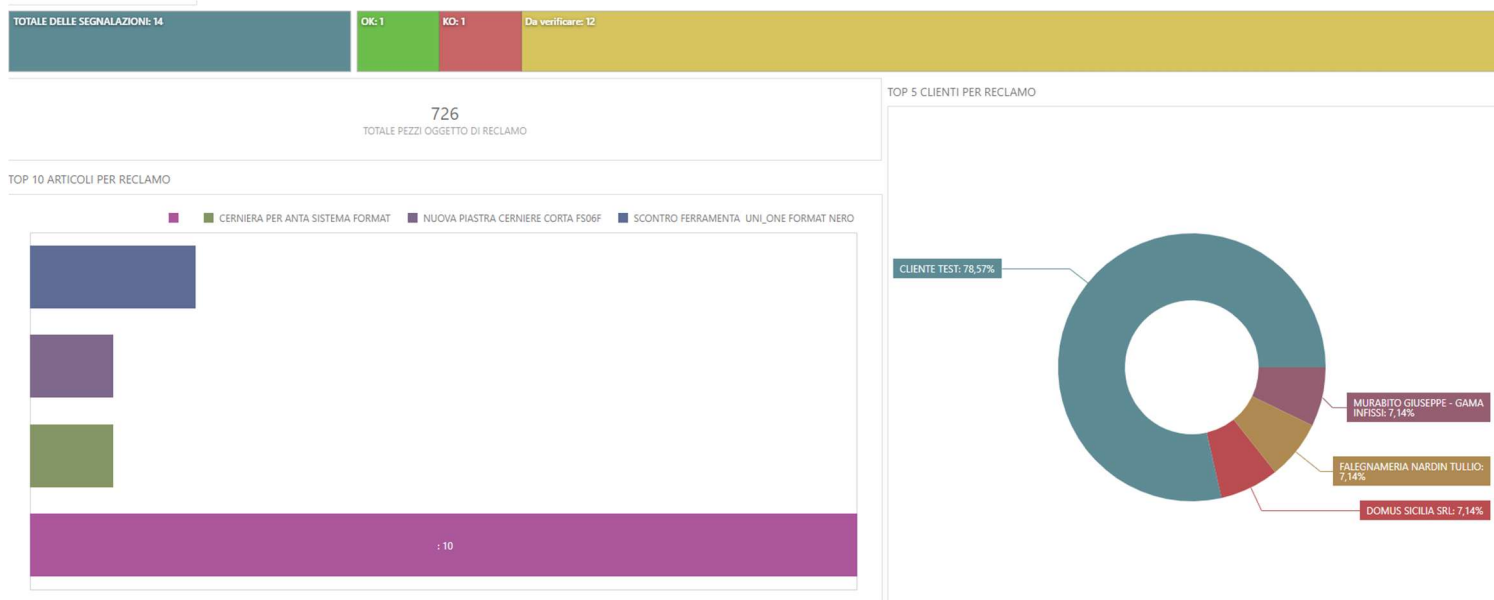


Les pièces jointes peuvent être glissées-déposées et/ou sélectionnées en cliquant sur l'indication correspondante.

INVIO SEGNALAZIONE

8. La réclamation peut alors être envoyée en sélectionnant **INVIO SEGNALAZIONE** ; il est également possible d'enregistrer le brouillon et de l'envoyer ultérieurement. Au moment de l'envoi, le système générera une réponse de prise en charge de la NC - les réponses/mises à jour suivantes et supplémentaires seront envoyées sous la même forme.

9. La liste de toutes les réclamations/non-conformités et les données qui s'y rapportent seront affichées sous forme de tableau de bord.



10. Assistance et aide

En cas de besoin, le service clientèle et le service QHSE restent à votre disposition.

Pour tout problème lié à l'accès, veuillez contacter barbarasambugaro@uniform.it

Pour tout problème/question concernant le remplissage du formulaire, veuillez contacter quality@uniform.it

Pour obtenir des informations sur l'état des NC, veuillez consulter votre espace réservé comme indiqué au point 9.

Pour toute autre information et/ou besoin, veuillez vous adresser à votre interlocuteur au sein de l'entreprise.