

LEITFADEN ZUM EINREICHEN EINER KUNDENBESCHWERDE

Sehr geehrter KUNDE,

alle Produkte von Uniform Spa werden Qualitätskontrollen durch das integrierte System gemäß den Normen ISO 9001, 14001 und 45001 unterzogen, die wir auf alle unsere Produkte anwenden. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass unsere Produkte in einwandfreiem Zustand und unter Einhaltung der erforderlichen Anforderungen bei unseren Kunden ankommen.

Leider besteht dennoch die Möglichkeit, dass während des Transports oder der Handhabung (Verwendung, Verlegung usw.) Probleme/Schäden verursacht werden und/oder auftreten.

In diesem Fall bitten wir Sie, die folgenden Schritte genau zu befolgen, um eine schnelle und effektive Lösung der Reklamation zu gewährleisten.

Es können folgende Fälle auftreten:

1. Probleme, die **während der Lieferung** der Ware auftreten.
2. Probleme, die **nach der Lieferung** der Ware und **vor** der Installation auftreten.
3. Probleme, die **nach der Installation** auftreten.

Wir möchten Sie daran erinnern, die auf der Website verfügbare [BEDIENUNGS- UND WARTUNGSANLEITUNG](#) zu lesen.

Uniform Spa

1. Annahme des Materials/der Lieferung

Das Material wird in der Regel auf Holzpaletten, in Kartons oder Kisten (Holz, Eisen) versandt. Die Verpackungsart gewährleistet einen sachgemäßen Transport des Materials (z. B. werden bei Rahmen an den Ecken Schutzvorrichtungen aus Schaumstoff und/oder Karton angebracht und Luftpolsterfolie verwendet). Der Kunde muss bei Erhalt der Ware die Verpackung einer Sichtprüfung unterziehen, um festzustellen, ob

- Beschädigungen/Bruchstellen an der Verpackung (Palette, Kiste, Karton usw.)
- Beschädigungen an der Oberfläche der Schutzfolie

vorliegen.

Wenn ein Problem festgestellt wird, ist wie folgt vorzugehen:

- 1) Das Material **unter Angabe des Grundes unter Vorbehalt annehmen** und dies unverzüglich, möglichst innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt, Ihrem Ansprechpartner im Vertrieb mitteilen.

Falls der Kunde die oben genannten Anweisungen nicht befolgt, kann Uniform keine Schadensersatzklage gegen den Spediteur einreichen und keine Entschädigung für den Schaden verlangen.

2. Materialkontrolle

Feststellung des Problems **nach** Lieferung der Ware und **vor** der Installation

Auspacken und Zusammenbau

Die Kontrolle muss **innerhalb von 60 Tagen** nach dem Lieferdatum und **vor** der Installation/Verarbeitung des Materials erfolgen.

Meldungen zu folgenden Mängeln/Problemen (die nicht in den Produktspezifikationen enthalten sind) werden akzeptiert, d. h.

- Mängel an der lackierten Oberfläche,
- Farbe und/oder Oberfläche entsprechen nicht der Bestellung,
- Vorhandensein von Einschlüssen, Beschädigungen usw.,
- Abmessungen entsprechen nicht der Bestellung,
- Menge und/oder Art des Materials entsprechen nicht der Bestellung und/oder fehlen.

In diesem Fall gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Machen Sie **Fotos**, die das Problem deutlich zeigen (keine Vergrößerungen, keine Unschärfen), möglichst ein allgemeines Foto der gesamten Position und eines des Mangels/Problems;
- Machen Sie auch ein **Foto vom Etikett** des/der nicht konformen Teile(s);
- Wenn es sich um STANGEN handelt, sind **Fotos mit einem Maßband** erforderlich, um die Position des Mangels zu identifizieren + **Foto des Aufdrucks**, wenn es sich um **HOLZSTANGEN** handelt;
- Senden Sie maximal 2 Fotos pro Mangel;
- Melden Sie sich in Ihrem persönlichen Bereich des Kundenportals an und registrieren Sie die Reklamation, indem Sie die oben genannten Dateien (Fotos, Videos, PDF-Zeichnungen) anhängen.
- Sie erhalten innerhalb von 48 Stunden eine Antwort (Annahme/Ablehnung/Bearbeitung).



Die Kontrolle muss VOR der Installation/Verarbeitung des Materials innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt erfolgen, wie in den Verkaufsbedingungen angegeben. Nach der Installation werden Reklamationen wegen Flecken, Kratzern oder anderen Mängeln NICHT mehr akzeptiert.

3. Probleme, die nach der Installation auftreten

Sollten nach der Installation Probleme im Zusammenhang mit der Verwendung und/oder Funktionalität des Materials auftreten (z. B. defektes Zubehör), melden Sie die Reklamation wie im Abschnitt „2. Materialkontrolle“ beschrieben. Sie erhalten innerhalb von 48 Stunden eine Antwort.

Anleitung zur Nutzung des KUNDENPORTALS UNIFORM SPA

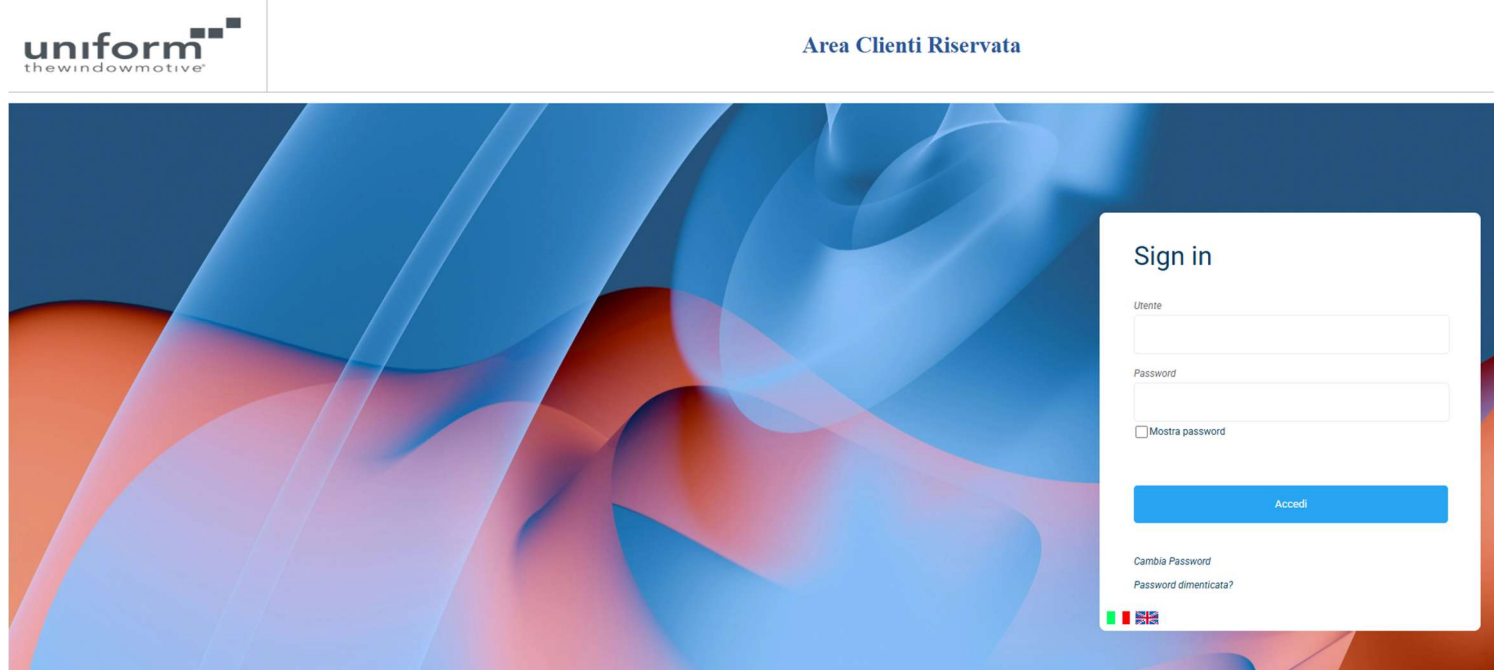
Jeder Kunde erhält ein Zugangspasswort, das ihm per E-Mail zugeschickt wird.
Bei der ersten Anmeldung kann das Passwort geändert werden.

1. Zugang zum Portal über den folgenden Link:

[Kundenbereich](#)

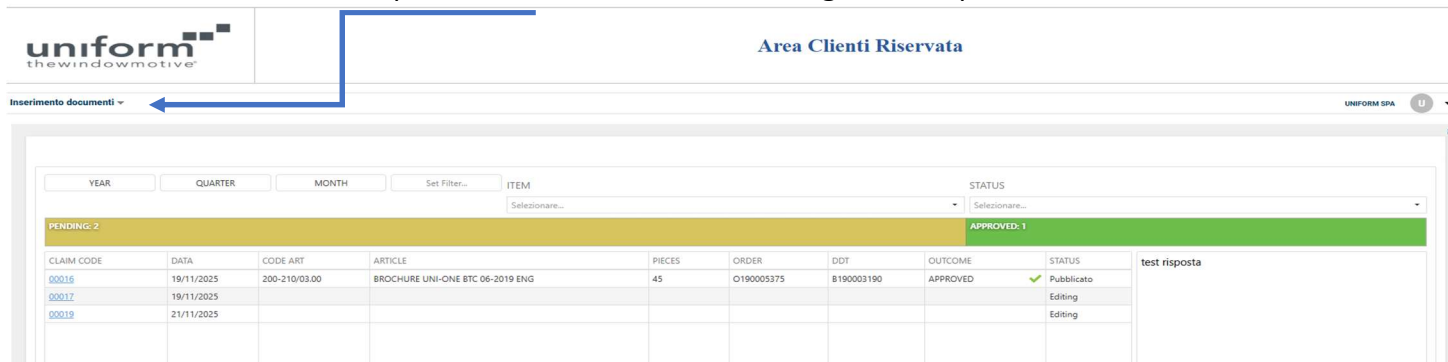
2. Geben Sie Ihre Zugangsdaten ein.

Benutzername und Passwort finden Sie in der E-Mail.

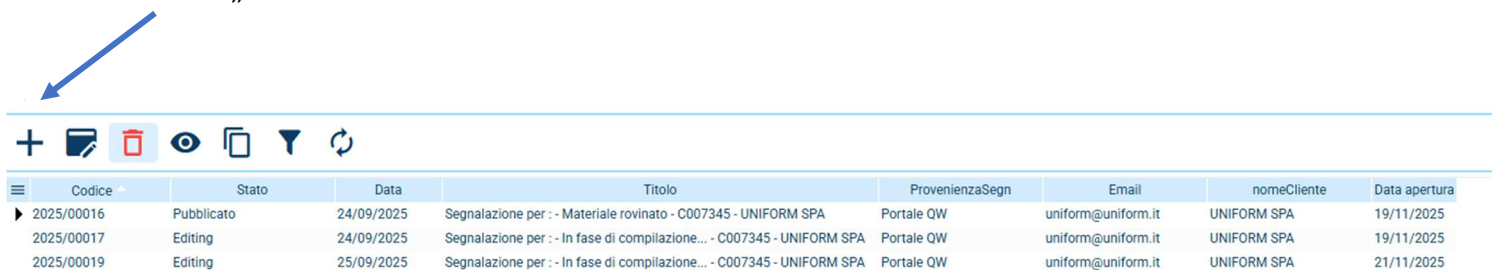


3. Neue Reklamation/Nichtkonformität eingeben

Wählen Sie oben links im Dropdown-Menü „**Dokumente einfügen**“ die Option „**Claims**“ aus.”



4. Klicken Sie auf „+“



Codice	Stato	Data	Titolo	ProvenienzaSegn	Email	nomeCliente	Data apertura
2025/00016	Publicato	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

Die anderen Symbole dienen dazu,

 ein Beschwerdee löschen  eine Beschwerde lesen  eine Beschwerde kopieren

 Eine Beschwerde aus der Liste filtern  Beschwerdeliste aktualisieren

5. Kundenstammdaten

Die Daten auf diesem Bildschirm werden beim Einloggen automatisch ausgefüllt – das einzige Feld, das geändert werden kann, ist das für die E-Mail-Adresse (falls Sie eine andere Adresse als die im Stammdatenblatt angegebene angeben möchten – z. B. Qualitätsabteilung).

Nuovo modulo





DATI CLIENTE
DATI SEGNALEZIONE
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 SEGNALEZIONE

6.Datenblatt Meldung

Nuovo modulo





DATI CLIENTE
DATI SEGNALAZIONE
FILE ALLEGATI

IT Segn. COD. ARTICOLO

Cod. Ordine

Cod. DDT

Note

INVIO SEGNALAZIONE

→ Wählen Sie die **Art des Problems** aus dem Dropdown-Menü aus (fehlendes Material, beschädigtes Material, falsches Material, falsche Abmessungen, falsche Verarbeitung, fehlerhafte/fehlende Bearbeitung).

→ Geben Sie die Nummer des **Lieferscheins** ein. Nach Eingabe der Nummer können Sie den Artikel aus dem Feld „**Artikelstammdaten**“ auswählen, indem Sie auf die Schaltfläche 

Cod. DDT

→ Alternativ, wenn Sie den Lieferschein nicht zur Hand haben, geben Sie bitte die **Bestellnummer** ein (z. B. P250010916 oder V25000xxxx).
)

Cod. Ordine  Categoria 

→ nel campo **"Note"** inserire eventuali osservazioni e/o commenti esplicativi, oppure nel caso di categorie di prodotto generico (es. Telaio/Anta) indicare la/le posizioni non conformi

Note



7. Registerkarte „Dateianhänge“

Die zu versendende Reklamation/ Meldung muss Anhänge (Fotos, Videos) enthalten.

Nuovo modulo





DATI CLIENTE
DATI SEGNALAZIONE
FILE ALLEGATI




Documenti

Trascina qui i file o clicca per selezionarli

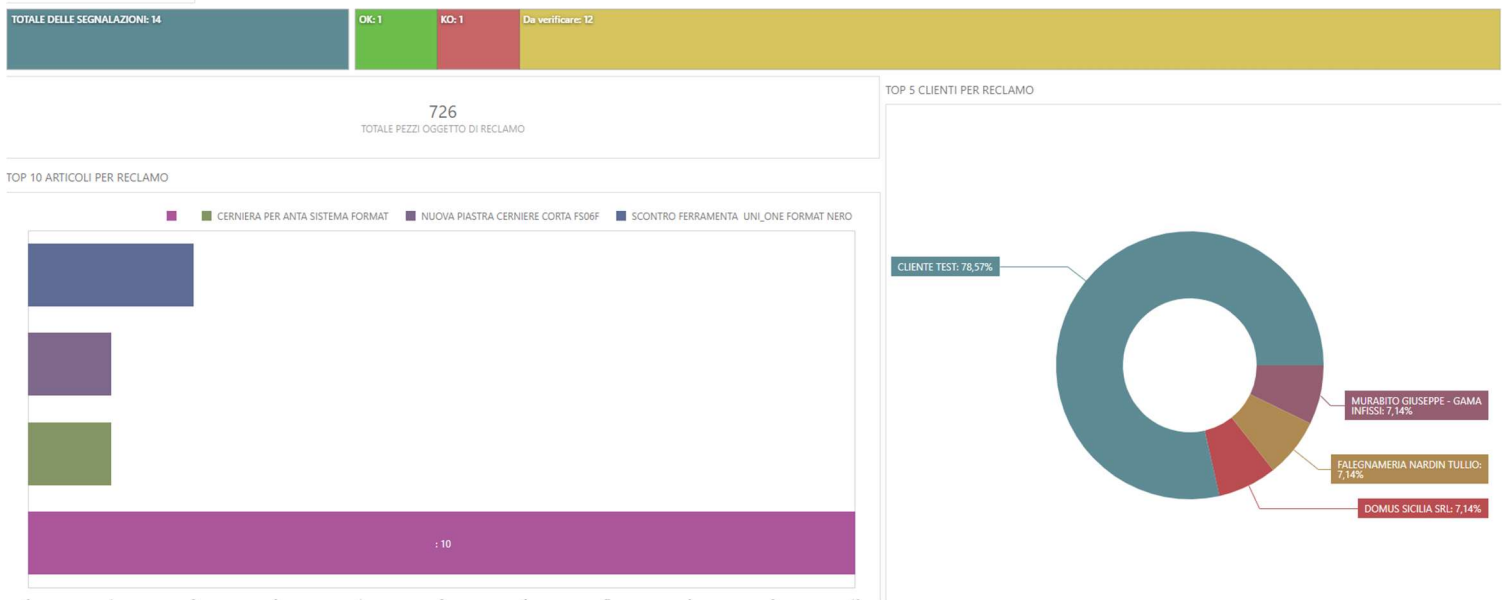
INVIO SEGNALAZIONE

Die Anhänge können durch Anklicken der entsprechenden Angabe per Drag & Drop verschoben und/oder ausgewählt werden.

INVIO SEGNALAZIONE

8. Die Beschwerde kann nun durch Auswahl von **INVIO SEGNALAZIONE** gesendet werden. Alternativ kann der Entwurf gespeichert und später gesendet werden. Beim Senden generiert das System eine Antwort zur Bestätigung der Entgegennahme der Beschwerden nachfolgende und weitere Antworten/Aktualisierungen werden in derselben Form gesendet.

9. Die Liste aller Beschwerden/Meldungen und die dazugehörigen Daten werden in Form eines Dashboards dargestellt.



10. Support und Hilfe

Bei Bedarf stehen Ihnen der Kundendienst und die Abteilung QHSE zur Verfügung.

Bei Problemen mit dem Zugang wenden Sie sich bitte an barbarasambugaro@uniform.it

Bei Problemen/Fragen zum Ausfüllen wenden Sie sich bitte an quality@uniform.it

Informationen zum Status der Meldungen finden Sie in Ihrem reservierten Bereich, wie unter Punkt 9 angegeben.

Für weitere Informationen und/oder bei Bedarf wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner im Unternehmen.