

Volcalis ha implementado un sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 desde 2019 para garantizar la calidad de todos sus productos.

En Volcalis, la satisfacción del cliente es muy importante y, por este motivo, buscamos brindar un servicio lo más adecuado y personalizado posible para asegurar que podamos atender todas las solicitudes a tiempo.

Para una respuesta adecuada, siga el siguiente procedimiento:

DEVOLUCIONES:

Volcalis solo acepta devoluciones dentro de un plazo máximo de 5 días. Para la aceptación de la devolución, es imprescindible que el producto esté en su embalaje original y sin indicios de daños. Debe utilizar los siguientes medios de comunicación:

- **Email:** qualidade@volcalis.pt
- **Rellenar el Documento DOC01.05-002** - Registro de Reclamaciones/Devoluciones/Incidentes
- **Contacto telefónico:** 234 751 533

RECLAMACIONES:

- Si detecta algún defecto al recibir el material, la incidencia debe registrarse obligatoriamente en la guía de remisión o transporte y contactar a los números mencionados a continuación. Le contactaremos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Si detecta algún defecto después de recibir el material, debe utilizar los medios de comunicación mencionados anteriormente.
- Debe proporcionar todos los datos solicitados por Volcalis durante la resolución de la reclamación.
- Si durante el análisis del lote en cuestión se verifica material no conforme, Volcalis podrá proceder a su retirada para análisis.
- Si su reclamación se refiere a servicios y no a material, siga el mismo procedimiento.
- El tratamiento de la reclamación tiene un plazo máximo de resolución de 20 días hábiles y concluirá con el envío de una notificación de recepción y resolución de la misma.

VOLCALIS:

- No se compromete a asumir ninguna reclamación de material comercializado hace más de 30 días en caso de entrega en obra y 60 días en caso de distribuidor. Sin embargo, en caso de defecto, siempre será posible solicitar nuestro análisis.
- No se responsabiliza por problemas causados por el almacenamiento o manipulación negligente del material. En estas situaciones, Volcalis se reserva el derecho de no aceptar la reclamación.

- Se compromete, si la reclamación es aceptada, a reemplazar el producto en cuestión o emitir una nota de crédito, sin otros cargos asociados.

EL CLIENTE:

- Asume la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para garantizar el correcto almacenamiento del material y su correcta utilización.
- Mantiene las películas de plástico primario, multipack y terciario hasta la expedición del material.
- Asume la responsabilidad de comercializar/consumir siempre los lotes más antiguos.

NOTA: Todos los productos comercializados por Volcalis tienen un código de identificación único colocado en la etiqueta del palé, que nos permite rastrear el producto. Debe intentar conservar esta etiqueta hasta el uso total del palé. De esta forma, solo se aceptarán productos suministrados directamente por nosotros a nuestro cliente.

