

VOLCALIS a mis en place un système de Gestion de la Qualité conforme la norme ISO 9001 depuis 2019, afin de garantir la qualité de tous leurs produits.

Chez VOLCALIS, la satisfaction du client est vraiment très importante et c'est la raison nous nous efforçons de fournir le service le plus adapté et le plus personnalisé possible afin de pouvoir répondre à toutes les demandes dans le meilleur délai.

Pour obtenir une réponse rapide, veuillez suivre la procédure ci-dessous :

Retours :

VOLCALIS n'accepte que les retours dans un délai maximum de 5 jours, et il est indispensable pour que le retour soit accepté que le produit soit dans son emballage d'origine et sans aucune de dommage. Vous devez utiliser les moyens de communication indiqués ci-dessous :

- **Email :** qualidade@volcalis.pt
 - **Remplir le document** DOC01.05-002 – Enquête sur les Réclamations/Retours/Irrégularités ;
- **Contact téléphonique :** 00351 234 751 533

Réclamations :

- Si vous détectez quelques anomalies dès la réception du matériel, vous devez l'indiquer sur le bon de livraison ou de transport (CMR), ainsi qu'aux contacts mentionnés et vous serez contacté dans un délai maximum de 5 jours ouvrables ;
- Si vous détectez une anomalie après avoir reçu le matériel, vous devez utiliser les moyens de communication mentionnés ;
- Vous devez fournir toutes les données demandées par VOLCALIS lors de la résolution de la réclamation ;
- Si au cours de l'analyse du lot en question du matériel non-conforme est trouvé, VOLCALIS peut le collecter pour l'analyser ;
- Si votre réclamation concerne des services et non du matériel, suivez la même procédure ;
- Le règlement de la réclamation a une durée maximale de 20 jours ouvrables et se termine par l'envoi d'un avis de réception et de règlement de la réclamation.

VOLCALIS :

- VOLCALIS ne s'engage pas à accepter des réclamations pour du matériel vendu depuis de 30 jours dans le cas d'une livraison sur le chantier de construction et 60 jours dans le cas de chantier

du distributeur. Néanmoins, en cas d'anomalie, vous pouvez toujours nous demander d'analyser le matériel ;

- VOLCALIS ne peut être tenu responsable des problèmes causés par un stockage ou une manipulation/gestion négligents du matériel. Dans ce cas, VOLCALIS se réserve le droit de ne pas accepter la réclamation ;
- VOLCALIS s'engage, si la réclamation est acceptée, à remplacer le produit en question ou à émettre un crédit, sans des autres frais associés.

Le client :

- Assume la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour assurer le stockage correct du matériel et son utilisation correcte ;
- Conserve les films plastiques primaires, multipack et tertiaires jusqu'à l'expédition du matériel ;
- Assume la responsabilité de, toujours, commercialiser/consommer les lots les plus anciens.

Veillez noter : Tous les produits commercialisés par VOLCALIS ont un code d'identification unique placé sur l'étiquette de la palette qui nous permet de tracer le produit. Vous devez essayer de conserver cette étiquette jusqu'à ce que la palette soit utilisée à la fin.

De cette manière, seuls les produits fournis directement par nous à notre client seront acceptées.

