



Bonetti Rubinetterie Valduggia s.r.l.

## RAPPORT DE NON CONFORMITE DES USAGERS

Non Conformité N°: \_\_\_\_\_ (par BRV)

Le: \_\_\_\_\_ (par BRV)

Ce document indique les modalités de gestion des retours de marchandise en suite à défectuosité vérifiée ou présumée (il ne concerne pas les retours pour commande erronée):

- ✓ Le Client doit remplir les champs des données de la section spéciale de ce document (page 1, "Section à remplir par le Client");
- ✓ Le Client doit envoyer le formulaire, rempli en toutes ses parties, uniquement par mail à l'adresse suivant: **claims@brv.it**; autres modalités d'envoy ne seront pas prises en considération;
- ✓ Le responsable BRV prend en considération le formulaire promptement et il lui donne une numération progressive (p.e.: *Non Conformité n°15*) et il le signale au Client, comme référence pour l'autorisation au retour de la marchandise;
- ✓ Le Client doit attendre de recevoir par BRV le numéro de la Non Conformité avant de retourner la marchandise;
- ✓ Le Client envoie à BRV en franco la marchandise en réclamation avec bon de retour
- ✓ Le bon de retour doit impérativement mentionner: (1) la cause: "Retour de marchandise défectueuse"; (2) le numéro de la Non Conformité, p.e.: "Non Conformité n°15"; (3) à l'attention du Service Contrôle de la Qualité;
- ✓ Le Service Contrôle de la Qualité ira faire très rapidement l'inspection du matériel reçu et il rédigera le Rapport de Contrôle ou, si nécessaire pour les articles qui ne sont pas fabriqués par BRV, adressera au producteur la pièce défectueuse pour des ultérieurs contrôles (p.e. composants électriques ou électroniques): dans ce cas BRV agira selon ce qui sera établi par le fabricant sur la base de ses Rapports de Contrôle;
- ✓ En cas de défaut de fabrication reconnu imputable à BRV, à chaque fois des accords spécifiques seront concordés entre BRV et le Client (p.e. le remplacement sous garantie, la note de crédit. etc.).

N.B.:

- ✓ Le matériel reçu avec des modalités différentes de celles qui sont indiquées ici-dessus ne sera pas accepté: il sera mis à côté et retourné à l'expéditeur dès que possible.
- ✓ Tout remplacement du matériel, demandé avant l'inspection, sera facturé.
- ✓ Si, après un premier contrôle visuel de la marchandise retournée, c'est évident sans possibilité de faute que la défectuosité n'est pas attribuable à BRV mais à un emploi impropre du produit ou à incurie, négligence, faute grave pendant l'installation, une charge de vérification de 35,00 euro par pièce sera débitée.

### Section à remplir par le Client

Client: \_\_\_\_\_ Réf. Client: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

CQ du Client: M. \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

B.L. BRV N. (si disponible): \_\_\_\_\_ Du: \_\_\_\_\_

Eventuelles pièces : \_\_\_\_\_

#### Référence 1

Article BRV: \_\_\_\_\_ Code BRV: \_\_\_\_\_

Dénomination: \_\_\_\_\_

Détail de la défectuosité: \_\_\_\_\_ Quantité livrée: \_\_\_\_\_

|  |
|--|
|  |
|--|

Q.té réclamée: \_\_\_\_\_

#### Référence 2

Article BRV: \_\_\_\_\_ Code BRV: \_\_\_\_\_

Dénomination: \_\_\_\_\_

Détail de la défectuosité: \_\_\_\_\_ Quantité livrée: \_\_\_\_\_

|  |
|--|
|  |
|--|

Q.té réclamée: \_\_\_\_\_

#### Référence 3

Article BRV: \_\_\_\_\_ Code BRV: \_\_\_\_\_

Dénomination: \_\_\_\_\_

Détail de la défectuosité: \_\_\_\_\_ Quantité livrée: \_\_\_\_\_

|  |
|--|
|  |
|--|

Q.té réclamée: \_\_\_\_\_

**Rapport des inspections – essais**

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_

**Remarques détaillés:**

**Date:** \_\_\_\_\_

**Mesures à prendre pour résoudre la Non Conformité du matériel livré**

| Réf. | Date | Description des mesures | Personne chargé |
|------|------|-------------------------|-----------------|
|      |      |                         |                 |

**Coût total pour le dédommagement de la N.C.**

\_\_\_\_\_

**Clôture du rapport de N.C.**

**Date:** \_\_\_\_\_ **Signé par A.Q:** \_\_\_\_\_