

**Procedura P 8.3-03**
**GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI**

La presente COPIA è da considerarsi unicamente di CONSULTAZIONE, eventuali STAMPE realizzate sono COPIE NON CONTROLLATE

di cui è Responsabile il Possessore. - Presso RGQ è disponibile l'ORIGINALE con le FIRME previste.  
RGQ è Responsabile di mantenere aggiornato l'Archivio

**TITOLO: GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RESI**
**CAMPO DI APPLICAZIONE: Tutti i reclami ricevuti dal cliente e gli eventuali resi di prodotto**

**SCOPO:** Definire le azioni da intraprendere nel caso di registrazioni di reclami, le responsabilità per la gestione del reso e la documentazione da produrre.

**DESCRIZIONE E APPROVAZIONE DELLE REVISIONI**

| Rev. | Data  | Descrizione della modifica                                                                                                                                                                |
|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0    | 01/07 | Prima emissione                                                                                                                                                                           |
| 1    | 01/10 | Allineamento alla Norma UNI EN ISO 9001-2008 ed al regolamento ISO 22716-2007<br>Aggiunta dei contenuti relativi al Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 |
| 2    | 01/14 | Revisione per scadenza                                                                                                                                                                    |
| 3    | 04/15 | Nuova procedura segnalazione reclami                                                                                                                                                      |
| 4    | 03/17 | Revisione per aggiornamento scadenze                                                                                                                                                      |
| 5    | 03/20 | Revisione per aggiornamento scadenze                                                                                                                                                      |
| 6    | 06/23 | Eliminata scadenza eliminate firme                                                                                                                                                        |
| 7    | 02/26 | Integrazione e rimando a procedura whistleblowing                                                                                                                                         |
| 8    | 06/26 | Modalità informatica in via esclusiva per segnalazione reclami                                                                                                                            |

**Procedura P 8.3-03****GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI****1. RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001/2008

( \* ) Regolamento ISO 22716:2007 – Linea guida sulle norme di buona fabbricazione dei prodotti cosmetici

Norma UNI EN ISO 14001/2004

Manuale di Gestione della Qualità , Sez. 8.3 “Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme”

Elenco moduli

**2. RESPONSABILITA'**

TUTTI I REPARTI AZIENDALI: sono responsabili di avvertire il RGQ/SGA in caso d'evidenti non conformità interne.

GESTIONE QUALITÀ e AMBIENTE (RGQ/SGA) è responsabile :

- dell'indagine sulle cause del reclamo e la proposta di eventuali azioni correttive
- con COM per il rientro e la destinazione del reso per le valutazioni statistiche e le azioni correttive da intraprendere, eventualmente anche nei confronti del cliente.

CQ è responsabile di :

- verificare la qualità effettiva del prodotto reso e suggerire a Produzione la destinazione più idonea.

MAG è responsabile :

- di ricevere tutte le merci rese solo se autorizzate da COM

COM ha la responsabilità :

- dei contatti con il cliente relativi al reclamo
- di richiedere la compilazione della lista dei prodotti oggetto del reclamo/reso (copia commissioni)
- di autorizzare la restituzione di prodotto da parte del cliente e di concordarne le modalità.

**3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI**

Valgono i termini e le definizioni riportate:

- Nell'elenco acronimi ed abbreviazioni

Ed inoltre:

**Reclamo:** segnalazione di non conformità, contestazione da parte del cliente sui requisiti concordati

**Resi :** Tutti i prodotti resi dal cliente perché scaduti o non conformi per qualità oppure perché ne viene accettata la restituzione per ragioni commerciali

**Procedura P 8.3-03****GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI**

**Respinti:** Tutti i prodotti non accettati dal cliente al momento della consegna perché non conformi all'ordine o perché manomessi.

**4. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA****PREMESSA**

I reclami dei clienti possono essere provocati sia da cause di tipo tecnico, che riguardano la qualità dei prodotti o dei contenitori, che da altri motivi che riguardano la qualità del servizio. Vengono considerati come reclami, pur non dando luogo a sostituzione della merce o a richieste di indennizzo, anche le segnalazioni di non conformità pervenute dai consumatori finali.

**Procedura P 8.3-03****GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI****4.1 Reclamo****4.1.1 Ricevimento del reclamo**

Il reclamo viene ricevuto esclusivamente dal sito web [www.kaaral.com](http://www.kaaral.com) tramite apposita procedura “reclami” segnalata in homepage. Non vengono considerati reclami segnalati in altro modo.

**4.1.2 Esame del reclamo**

La verifica della fondatezza del reclamo, l'indagine sulle cause della non conformità, il controllo dell'eventuale esistenza del difetto in altre partite e la ricerca della possibile soluzione del problema sono individuate da COM in collaborazione con SEG che ha la gestione operativa del reclamo su sistema informatico e con CQ per reclami imputabili alla qualità, le attività sono coordinate da RSG:

- qualità prodotto
- qualità packaging
- customer service
- logistica
- trasporti

Sono individuate da AU in collaborazione con RSG per reclami imputabili a irregolarità esterne:

- reclami degli stakeholder relativi alla normativa whistleblowing alla cui procedura specifica si fa rimando

Nell'accertamento delle cause, SEG è tenuto a coinvolgere tutte le altre funzioni che possono dare un contributo di competenza.

Al fine di decidere successivi interventi correttivi, si deve verificare se si tratti di causa accidentale (con conseguenze limitate al solo lotto in esame) oppure di un fatto che possa essere ripetitivo.

A conclusione dell'indagine SEG provvede a riassumerne gli estremi (fondatezza del reclamo, prime conseguenze, azioni proposte, quantità conforme da ricaricare a magazzino e quantità di scarto da smaltire ecc...) e a trasmetterne copia alla funzione coinvolta

**4.1.3 Chiusura del reclamo**

COM e CQ sulla base dell'indagine svolta da SEG e se il difetto non ha provocato danni risarcibili, provvede alla risoluzione del reclamo in accordo con le modalità di risoluzione indicate e concordate con il cliente (se ritenute opportune sulla base di quanto riscontrato).

Se il difetto ha provocato danni risarcibili, COM e AMM provvedono ad attivare anche le coperture assicurative ed inviando, se necessario una “Lettera di risposta al cliente sul reclamo” in cui vengono riferite, fin dove è compatibile con la riservatezza delle informazioni, le cause che hanno dato origine al reclamo e le azioni correttive intraprese (eventualmente con il supporto legale).

La registrazione per tenere sotto controllo i reclami cliente è effettuata sul “registro reclami” informatico in base alle causali che hanno generato il reclamo stesso.

**4.1.4 Documentazione**

Ad ogni reclamo anche se ingiustificato, corrisponde una documentazione, gestita da SEG, comprendente la corrispondenza con il cliente, il modulo informatico “reclami” gli eventuali rapporti interni, il riferimento ad azioni correttive e preventive intraprese

Nei casi più significativi SEG riporta una valutazione economica del reclamo in termini di Costi della non qualità.

**Procedura P 8.3-03****GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI**

La documentazione relativa ai reclami è archiviata su sistema informatico oltre a quello cartaceo e sottoposta almeno una volta all'anno a revisione e consuntivazione da parte di SEG, che nell'occasione redige una relazione scritta da presentare per il riesame da parte della Direzione.

**4.2 Reso****4.2.1 Autorizzazione del reso**

L'autorizzazione al reso di prodotto da parte del cliente, per difettosità riscontrate o per ragioni commerciali, è di competenza di COM che, tenendo conto delle valutazioni e risultanze dell'eventuale reclamo, concorda con il cliente i termini per la restituzione.

Per ogni tipo di reso, COM comunica ad AMM, MAG e RGQ le informazioni relative al rientro del materiale riportate sul modulo MD-P8.3-03-01.

**4.2.2 Ricevimento del reso**

Il prodotto reso deve essere accompagnato dal ddt emesso dal cliente.

MAG, al momento del ricevimento, deve controllare l'esattezza dei dati.

Tali dati devono corrispondere con quanto preventivamente segnalato nel documento trasmesso da COM.

Controlla le quantità ricevute con quelle indicate su ddt che viene inviato a COM.

MAG non accetta Resi non autorizzati.

**4.2.3 Presa in carico e allocazione temporanea**

Tutti i materiali resi in entrata devono essere allocati nell'area di quarantena appositamente destinata o identificata mediante vistose segnalazioni, in attesa del risultato dei controlli di laboratorio.

**4.2.4 Verifica qualitativa del reso**

CQ verifica tutti i prodotti resi per l'aspetto esteriore dei contenitori, scartando quelli vistosamente danneggiati. Su quelli rimasti CQ provvederà ad effettuare tutti gli altri controlli previsti.

Verificate le caratteristiche del reso, CQ ne comunica il risultato, tramite report riassuntivo che identifica lo stato di conforme o non conforme ed autorizzando i relativi carichi a magazzino (magazzino centrale o magazzino prodotti NC da smaltire).

Nel caso di non idoneità si applica invece quanto riportato al punto 4.1.2 etichettando il prodotto come "NON CONFORME" MD-P8.3-01-02 e segregandolo in attesa della destinazione finale.

**4.2.5 Nota di Accredito**

Sulla base delle informazioni avute da CQ e RGQ, COM approva la Nota di Accredito da effettuare al cliente, valutando se accreditare il valore di tutto il reso o solamente del valore dei prodotti risultati non conformi.

Questa informazione viene inviata tramite comunicazione o e-mail ad AMM per la gestione delle pratiche relative

**4.2.6 Documentazione**

RGQ conserva copia della documentazione relativa ai resi ai fini delle valutazioni statistiche della stima dei costi della non qualità.

**4.2.7 Resi Commerciali**

**Procedura P 8.3-03**
**GESTIONE DEI RCLAMI E DEI RESI**

E' prevista la gestione di eventuali Resi così detti "Commerciali", che vengono gestiti come indicato al punto 4.2.1, ma che non sono preceduti da Reclamo, poiché si tratta unicamente di una trattativa tra commerciale e cliente che non è legata ad una effettiva problematica di prodotto o di servizio fornito.

**4.3 Respinti**

Nel caso dei prodotti respinti parzialmente o totalmente al momento della consegna, i prodotti rimangono temporaneamente in giacenza presso il trasportatore con il documento MC KAARAL di accompagnamento. Il trasportatore comunica via fax a COM che il cliente non ha accettato la consegna motivandone le ragioni. COM prende contatto con il cliente per verificare la possibilità di una riconsegna. Nel caso in cui la merce non venga accettata in via definitiva dal cliente, ne autorizza la restituzione a magazzino.

**4.4 Valutazione dei costi**

Ogni rapporto di non conformità/reclamo/reso, oltre a riportare le valutazioni qualitative e la definizione del trattamento del prodotto con la verifica dei risultati, deve riportare chiare indicazioni sulla stima dei costi e le eventuali azioni correttive e preventive intraprese ed indicate sul modulo stesso.

Nel caso si intervenga con il fornitore/cliente, dopo l'accettazione da parte dello stesso della non conformità/reclamo/reso/respinto, un accordo circa il recupero interno, deve essere fatta una valutazione preventiva dei costi di recupero.

I costi sostenuti saranno poi evidenziati in fase consuntiva sul rapporto di non conformità/reso

**5. MODULISTICA ASSOCIATA**

| Codice di identificazione | Descrizione             |
|---------------------------|-------------------------|
| MD-P8.3-01-02             | Non conforme            |
|                           | Segnalazione reclami    |
|                           | Registro reclami e resi |