

## **Procedimiento para Incidencias en Recepción de Material.**

Estimado cliente:

El presente documento especifica el procedimiento que debe llevarse a cabo en caso de recibir algún material en mal estado o se produzca falta del mismo en alguna de nuestras expediciones; así como la documentación necesaria y los datos de contacto para gestionar correctamente la incidencia.

Al recepcionar el material, NUNCA debe firmar el talón del transportista si el pedido no es conforme o está incompleto.

En caso de que no diera tiempo a revisar el material en el momento de la entrega, se debe hacer constar por escrito en el talón del transportista el siguiente texto: **"MERCANCÍA PENDIENTE DE REVISIÓN"**.

Durante las 24 horas siguientes a la recepción, el material debe ser revisado por su parte. Si se encontrara cualquier tipo de incidencia en la expedición, deberá ponerse en contacto dentro de este periodo de tiempo con:

**Departamento de Calidad de Akuval.**

**Teléfono: 96 134 39 50. Email: [calidad@akuval.com](mailto:calidad@akuval.com)**

**Horario: De lunes a jueves, de 07:30 a 17:30. Viernes, de 07:30 a 15:00.**

Para tramitar la incidencia, se deben facilitar los siguientes documentos:

- Copia del albarán sellado por el receptor (documento que acompaña la recepción del material) donde puede figurar también la incidencia detectada.
- Copia del talón del transportista en el que debe figurar la incidencia detectada en la entrega o en su defecto, si no ha dado tiempo a revisar el material entregado, debe figurar el texto "MERCANCÍA PENDIENTE DE REVISIÓN".

La anterior documentación debe ser escaneada y enviada por email a: **[calidad@akuval.com](mailto:calidad@akuval.com)**

Pasadas 24 horas se considerará conforme la recepción de la mercancía, con lo cual ya no se atenderá ninguna reclamación (según establece la Ley de Ordenación del Transporte).

En todo caso, nuestro Departamento de Calidad, así como nuestra Red Comercial están a su entera disposición para aclarar este procedimiento y otras dudas que puedan surgir.

Muchas gracias por su colaboración.