

FAQ CAPITOLATO DI FORNITURA EUROVETROCAP

Le seguenti pagine forniscono le risposte alle domande più frequenti che i clienti ci pongono sulle nostre condizioni di vendita. Tuttavia, per avere una visione completa e dettagliata delle clausole contrattuali e degli accordi specifici, è necessario fare riferimento al capitolato completo visionabile al seguente link: <https://www.eurovetrocap.com/it/capitolato-di-vendita/>

COSA CONTIENE IL CAPITOLATO DI FORNITURA?

- la definizione delle caratteristiche tecniche e le condizioni di vendita dei prodotti forniti da Eurovetrocap
- le procedure di campionamento per rilevare la qualità dei prodotti
- la gestione dei difetti e dei livelli di qualità ammessi (AQL)

Il capitolato di riferimento è quello in vigore alla data di accettazione dell'ordine. Eventuali modifiche o variazioni al capitolato devono essere discusse, concordate e controfirmate dalle parti coinvolte.

QUALI SONO LE POLITICHE E LE PROCEDURE DI EUROVETROCAP IN MERITO ALLE MODIFICHE O ALL'ANNULLAMENTO AGLI ORDINI, ALLE PENALI PER RITARDI NELLA CONSEGNA E ALLE RESPONSABILITÀ PER DANNI O PROBLEMI DI COMPATIBILITÀ TRA CONTENITORE E BULK?

Eurovetrocap non accetterà modifiche decorse 24 ore dall'invio della conferma d'ordine. Tuttavia, spetta a Eurovetrocap decidere se accettare eventuali modifiche per soddisfare le esigenze del cliente.

In caso di richiesta di annullamento ordine da parte di un cliente Eurovetrocap valuterà la possibilità di interrompere produzioni e lavorazioni in corso richiedendo al cliente la copertura dei costi fino a quel momento sostenuti.

Per gli ordini preparati per la spedizione, qualsiasi modifica, compreso il cambio di destinazione, comporterà una penale di €50,00.

Trascorsi 14 giorni dalla data concordata per il ritiro, sarà richiesto un contributo spese di stoccaggio di €2,5 per ogni bancale di merce stoccata, per ogni giorno ulteriore di ritardo nel ritiro della merce.

Il mancato ritiro di un ordine o il mancato pagamento alla scadenza concordata autorizza Eurovetrocap a sospendere, senza ulteriore preavviso, o ad annullare altre consegne o ordini in corso con lo stesso cliente.

La merce viene considerata consegnata presso la sede di Eurovetrocap (ex works). Nel caso in cui il trasporto sia organizzato dal cliente, la responsabilità per eventuali danni durante il trasporto ricade sul destinatario.

In fase di conferma d'ordine Eurovetrocap fornirà una stima dei tempi di consegna, che verranno confermati successivamente.

Salvo diversamente concordato e approvato in forma scritta non potranno essere accettate penali per ritardi nella consegna, né un ritardo può essere considerato un motivo per l'annullamento dell'ordine in corso.

Eurovetrocap si impegna a fornire la quantità concordata con una variazione del -5% al +10%. Gli accessori potranno avere una eccedenza in numero del +5% dei contenitori su cui verranno utilizzati.

Cause di forza maggiore potranno dare luogo alla ridefinizione delle condizioni di fornitura.

QUALI SONO LE RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE RIGUARDO AL CONTROLLO PREVENTIVO DELLA MERCE E AI TEST DI COMPATIBILITÀ TRA PACKAGING E BULK?

Il cliente è responsabile di effettuare un controllo preventivo della merce prima dell'utilizzo. In caso di qualsiasi dubbio sulla conformità del lotto il riempimento non deve essere effettuato. Se la merce viene spedita in conto lavoro ad un riempitore assicurarsi che lo stesso effettui un controllo preventivo sulla conformità del lotto. I test di compatibilità tra packaging e bulk dovranno essere svolti preventivamente a cura del cliente.

Eurovetrocap declina ogni responsabilità per eventuali danni, rotture, scarti, perdite di produzione dovute a vizi che potevano essere riscontrati durante un controllo preventivo o derivanti da mancata compatibilità tra contenitore e bulk.

QUALI SONO LE RACCOMANDAZIONI DI EUROVETROCAP PER PREVENIRE CONTAMINAZIONI DELLA MERCE DURANTE IL PROCESSO DI RIEMPIMENTO E STOCCAGGIO, E COME VIENE GESTITA LA PRESENZA DI POLVERE E PARTICELLE DI CARTONE NEI CONTENITORI/ACCESSORI?

Eurovetrocap si impegna a limitare le contaminazioni della merce durante il processo e lo stoccaggio; tuttavia, rammenta che l'imballaggio fornito non è sterile.

Si consiglia di soffiare/aspirare i contenitori prima del riempimento per eliminare polvere e particelle di cartone.

La presenza di pulviscolo sia interno che esterno al contenitore/accessorio, purché rimuovibile tramite soffiaggio o aspirazione, non è da considerarsi difetto.

COME SI DETERMINA IL CAMPIONE PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ, E QUALI SONO I LIVELLI DI ACCETTAZIONE (AQL) PER I DIFETTI CRITICI, MAGGIORI E MINORI UTILIZZATI PER DECIDERE SE ACCETTARE O RIFIUTARE UN LOTTO DI MERCE?

Il prelievo per il controllo deve essere casuale, seguendo la norma ISO 2859 (liv speciali S3) ed escludendo i pacchi visibilmente danneggiati durante il trasporto.

La selezione delle unità di prelievo avviene in modo casuale, utilizzando un numero di scatole/imballi pari a $\sqrt{N} + 1$ (arrotondato per difetto), dove N è il numero di scatole/imballi nel lotto. Esempio: Se un lotto è composto da 10 scatole dovranno essere prelevate 4 scatole da cui prelevare casualmente i pezzi da controllare ($\sqrt{10} + 1 = 4$)

Eurovetrocap classifica i difetti e stabilisce i livelli di accettazione (AQL):

DIFETTI	LIVELLI DI ACCETTAZIONE (AQL)
Critici	0.1 (vetro) / 0.65 (altro + profumatori ambiente)
Maggiori	1.5
Minori	4.0
Non difetti	-

La decisione di accettare o rifiutare un lotto dipende dal numero di elementi difettosi rispetto ai livelli di accettazione (AQL). Per i dettagli sui difetti corrispondenti ai vari AQL e sulle modalità di svolgimento dei test si rimanda al capitolato completo.

Il seguente schema riassume la numerosità del campione e i livelli di difettosità da cui valutare la conformità o meno del lotto:

QUANTITÀ	PRELIEVO	NON CONFORMITÀ
fino a 3.200 pezzi	125 pezzi	il lotto NON è conforme se si riscontrano 1 o più difetti critici se trattasi di articoli in vetro o 3 o più difetti critici se si tratta di articoli in plastica o 6 o più difetti maggiori o 11 o più difetti minori
da 3.201 a 10.000 pezzi	200 pezzi	il lotto NON è conforme se si riscontrano 1 o più difetti critici se trattasi di articoli in vetro o 4 o più difetti critici se si tratta di articoli in plastica o 8 o più difetti maggiori o 15 o più difetti minori
da 10.001 a 35.000 pezzi	315 pezzi	il lotto NON è conforme se si riscontrano 2 o più difetti critici se trattasi di articoli in vetro o 6 o più difetti critici se si tratta di articoli in plastica o 11 o più difetti maggiori o 22 o più difetti minori
da 35.001 a 150.000 pezzi	500 pezzi	Il lotto NON è conforme se si riscontrano 2 o più difetti critici se trattasi di articoli in vetro o 8 o più difetti critici se si tratta di articoli in plastica o 15 o più difetti maggiori o 22 o più difetti minori

Nel caso di controllo al 100% la percentuale di articoli oltre la quale il lotto è da considerarsi non conforme è riportata nel Prospetto riepilogativo dei controlli.

QUALI CARATTERISTICHE DEGLI ARTICOLI NON VENGONO CONSIDERATE UN DIFETTO?

Qui di seguito, poniamo l'attenzione su quanto, salvo diversamente concordato con il cliente, NON viene considerato difetto nelle nostre condizioni di vendita (per un elenco esaustivo dei non difetti si rimanda al capitolato completo):

- linee di flusso e punti di iniezioni tendenti al colore scuro attribuibili a utilizzo di master metallici e/o perlati
- striature nei flaconi in PET che spariscono dopo il riempimento
- graffi e abrasioni su flaconi in PET o PETG o articoli in colore nero o cappucci e coperchi venduti alla rinfusa o articoli in vetro giallo (fino ad una dimensione di 25mm)
- linee di flusso in contenitori in vetro trasparenti e satinati ("corde")
- principi di affioramento (leggere opacature o "fiocchi di neve") in articoli di vetro
- condensa rimuovibile con calore
- alonature brune fino a 15mm su articoli in vetro opale o vetro giallo (dovute a lubrificazione)
- alonature su articoli prodotti in nero e tonalità molto scure
- leggere mancanze di vernice sul fondo degli articoli verniciati e poi serigrafati

- decoro effettuato sulla giunzione stampi se non diversamente concordato in fase d'ordine
- verniciatura/decorazione nella parte interna di capsule/coperchi o cappucci laddove realizzati con attrezzature non dedicate (che garantiscono l'"interno pulito")
- guarnizioni storte se non impediscono il corretto avvitamento e la tenuta del set
- imboccatura metallizzata/verniciata/satinata se non diversamente concordato
- presenza di puntinature o non costanza di colore tra differenti lotti di produzione per articoli prodotti con materiali riciclati

QUALI SONO I TERMINI E LE PROCEDURE PER PRESENTARE UN RECLAMO IN CASO DI MERCE CHE NON SODDISFA I LIMITI DI ACCETTAZIONE INDICATI, E QUALI INFORMAZIONI E CAMPIONI DEVONO ESSERE INCLUSI NEL RECLAMO PER AVVIARE LA PROCEDURA DI VALUTAZIONE?

Qualsiasi reclamo su un lotto che non soddisfa i limiti di accettazione indicati deve essere inviato a Eurovetrocap entro i seguenti termini:

- merce consegnata in Italia: entro 15 giorni dalla data di ricevimento della merce
- merce diretta in Europa e UK: non oltre 60 giorni dalla data di spedizione
- merce diretta fuori Europa: non oltre 90 giorni dalla data di spedizione

Il reclamo deve essere formalizzato tramite e-mail o lettera indirizzata al responsabile commerciale, utilizzando l'apposito modulo e includendo le seguenti informazioni:

- numero di lotto
- numero DDT
- difetto riscontrato
- tipo di controllo effettuato e risultato
- percentuale di difettosità riscontrata per ciascun AQL
- richiesta del cliente

Devono altresì essere inviati campioni rappresentativi dei difetti riscontrati (almeno 10 pezzi per difetto) questo al fine di valutarne la causa e fornire una risposta per confermare o meno l'accettazione dello stesso.

In caso di problemi di incompatibilità è necessario fornire informazioni sul prodotto, la sua composizione con la relativa scheda di sicurezza e la modalità d'uso. Per potere eseguire ulteriori test di compatibilità è necessario l'invio di almeno 1 lt di prodotto.

La procedura di apertura e valutazione del reclamo non potrà essere avviata in mancanza di anche uno solo degli elementi sopra riportati.

Eurovetrocap si impegna a dare una prima risposta al reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione di tutto quanto sopra descritto. A seconda della casistica la risposta definitiva ad un reclamo può comportare tempistiche maggiori (non sempre è agevole determinare le cause di una problematica).

Eurovetrocap si riserva il diritto di effettuare un controllo presso il cliente, dopo la segnalazione di un reclamo, prima di accettare il rifiuto del lotto.

Qualora, in seguito ad un reso, venga accertata la conformità della merce, Eurovetrocap potrà addebitare al cliente i costi di ritorno del lotto contestato.

QUALI SONO LE AZIONI NECESSARIE DA INTRAPRENDERE QUANDO LA MERCE VIENE RICEVUTA CON IMBALLAGGIO VISIBILMENTE DANNEGGIATO, E QUALI INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE DEVONO ESSERE FORNITE IN CASO DI DANNI EVIDENTI?

Quando la merce viene ricevuta e l'imballo risulta visibilmente danneggiato è indispensabile:

- annotare una riserva sul documento di spedizione e scattare fotografie che documentino il danno
- trasmettere a Eurovetrocap le foto, i riferimenti dell'ordine e di tutte le etichette presenti sui colli e sui pallet danneggiati
- in caso di restituzione della merce la stessa dovrà essere restituita nelle stesse condizioni della spedizione originale

La procedura di apertura e valutazione del reclamo non potrà essere avviata in mancanza di anche uno solo degli elementi sopra riportati.

QUALI È LA POLITICA RIGUARDO AI RESI DI MERCE PERSONALIZZATA E MERCE STANDARD?

La merce personalizzata non può essere restituita. Se il cliente ha commesso un errore nell'ordinare merce standard, Eurovetrocap valuterà la possibilità di accettare il reso con spese di trasporto a carico del cliente.

La merce dovrà essere restituita nell'imballo originale e nelle stesse condizioni in cui è stata inviata. In caso di riaccredito della merce, Eurovetrocap si riserva il diritto di trattenere il 20% del valore di vendita per la gestione del reso.

QUALI SONO LE CERTIFICAZIONI DI CUI DISPONE EUROVETROCAP?

Eurovetrocap è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 e ISO 14001.
Non disponiamo di certificazioni GMP, HACCP e Vegan.

COME VIENE SUGGERITO DI STOCCARE LA MERCE PRIMA DI ESSERE UTILIZZATA?

Si consiglia di mantenere i pallet stoccati presso il cliente in un'area con temperatura compresa tra 10°C e 45°C e non esposti ad agenti atmosferici. Inoltre, è importante evitare un'elevata umidità relativa, che non dovrebbe superare il 70-80% per evitare danni agli imballaggi di cartone. Si suggerisce di conservare i pallet nel reparto di produzione e consentire loro di stabilizzarsi a temperatura ambiente ($20 \pm 3^\circ\text{C}$ / 68°F) prima dell'utilizzo.

QUALI SONO LE PROCEDURE E I REQUISITI PER RICHIEDERE UN TEST PRESSO IL NOSTRO LABORATORIO INTERNO RIGUARDANTE LA COMPATIBILITÀ TRA IMBALLAGGIO E CONTENUTO (BULK)?

Il laboratorio di Eurovetrocap non è certificato e non emette certificati accreditati. I report forniti descrivono semplicemente i comportamenti derivati dal contatto tra il contenuto (bulk) e l'imballaggio, e vanno considerati come consigli d'uso. Non vengono effettuati test di migrazione. La decisione sull'utilizzo dell'imballaggio con i contenuti spetta al cliente. Per richiedere un test

da svolgersi presso il nostro laboratorio interno vi chiediamo di prendere contatti con il vostro commerciale di riferimento che vi indicherà fattibilità, data di inizio e durate degli stessi.

Per potere avviare il test è necessario fornire:

- almeno un litro o un Kg di contenuto (bulk)
- schede di sicurezza (SDS)
- INCI (elenco degli ingredienti)

I test hanno durata di 6 settimane.

Ogni test ha un costo di €500 ma Eurovetrocap può valutare di effettuarlo gratuitamente per supportare il cliente nell'avvio di un nuovo progetto.

Il bulk inviato non sarà restituito. I campioni verificati durante il test saranno conservati nel nostro archivio per 3 mesi e successivamente distrutti.