

Borçelik ürünlerinde saptanan kalite uygunsuzluklarıyla ilgili aşağıdaki şartlar dahilinde işlem yapılır;

1. Bir mamulün şikayet kabul edilebilmesi için, üretim standartlarına veya müşteri tarafından verilmiş ve Borçelik tarafından kabul edilmiş özel standartlara uymaması gerekir.

2. Taşıma işlemi Borçelik tarafından üstlenilen ürünlerde, ıslanma kaynaklı paslanma kusurları için bildirimler, gerekli depolama kurallarına uyulmuş olması durumunda malzeme teslimini takip eden 30 gün süresince kabul edilecektir. Bu sürenin aşılması durumunda bu tip kusurlar için yapılacak bildirimler kabul edilmeyecektir. Malzemelerin teslim alınması sırasında ambalaj üzerinde ıslaklık, nem ya da ambalajın koruyuculuğunu azaltan bir açılma, yırtılma tespit edilmiş ise durum tutanak tutularak tarafımıza bildirilmelidir. Taşıma işlemi Borçelik tarafından üstlenilmeyen ürünlerde ıslanma kaynaklı paslanma tespitleri ile ilgili bildirimler kabul edilmeyecek olup, bildirim taşıyıcı firmaya yönlendirilmelidir.

3. Taşıma işlemi Borçelik tarafından üstlenilen ürünlerde, mekanik hasarlanma kusurları için, hasarlı ürünler mal tesliminde karşılıklı olarak imzalanmış bir tutanak ile kayıt altına alınmış ise bildirimler kabul edilecektir. Taşıma işlemi Borçelik tarafından üstlenilmeyen ürünlerde mekanik hasarlanma tespitleri ile ilgili bildirimler kabul edilmeyecek olup, bildirim taşıyıcı firmaya yönlendirilmelidir.

4. Sadece ürünün kullanımı sırasında ortaya çıkabilecek (yüzey hataları, mekanik, kimyasal özellik uygunsuzlukları vb.) kusurlar için bildirim süresi ürünün tesliminden itibaren 6 aydır.

4a. Koruyucu yağ ile yağlanmış PO (sıcak haddelenmiş, asitlenmiş yağlanmış) ve CR (soğuk haddelenmiş, tavlanmış) ürünler için korozyon (paslanmama) garanti süresi gerekli taşıma ve depolama kurallarına uyulması durumunda üretim tarihinden itibaren 3 aydır. Koruyucu yağ ile yağlanmamış ürünler için paslanmama garantisi verilmez

4b. HDG (sıcak daldırma galvanizli) ürünler için çinko korozyonu (beyaz pas) riskinin azaltılması ile ilgili işlemler uluslararası standartlarda belirtilen şekilde (pasivasyon, yağlama vs.) müşteri talebi dahilinde yapılmaktadır. 1. maddede tariflenen taşıma sırasında ıslanma kaynaklı oluşan beyaz pas kusuru haricinde HDG ürünler için beyaz pas oluşmama garantisi verilmez.

4c. Mekanik özelliklerin garantisi için ilgili uluslararası standartlarda belirtilen süreler geçerlidir.

5. Ürün şikayet bildirimleri ürün Borçelik'ten sevk edildiği formda ise dikkate alınacaktır. Örneğin; rulo sevk edilen ürün boy kesilmiş veya daha dar ölçülere dilinmiş ise işlem yapılmayacaktır.

6. Ürün şikayet bildirimlerinde Borçelik bobin/levha numarasının bildiri ve şikayet incelemesi sırasında bobin/levha etiketinin ibraz edilmesi zorunludur.

7. Yukarıda verilen şartlar dahilinde yapılan uygunsuzluk bildirimleri için, bildirim tarihinden itibaren en geç 10 iş günü içerisinde Borçelik Müşteri Teknik Hizmetleri yetkilisi müşteri sahasında tespit ve inceleme yapar, gerekli bilgi ve numuneleri alarak tespit sonrasında en geç 10 iş günü içerisinde konuyla ilgili kabul/red bilgisi içerecek raporunu yayınlar.

8. İade kararı alınan ürünlerin geri alımı için Borçelik Müşteri Teknik Hizmetleri bölümü gerekli bilgilendirmeyi ve organizasyonu yapacaktır. İade malzemelerin çemberli ve düzgün olarak etiket bilgileri üzerlerinde olmak kaydıyla teslim edilmesi gerekmektedir. Çembersiz ve dağınık olarak yapılacak iadeler ve etiket bilgileri üzerinde olmayan iadeler kabul edilmeyecektir.