Rockfon

Guida alla qualità di servizio

Sounds Beautiful

In questa guida troverai

Categorie di prodotto A – B – C – D: Pannelli a soffitto e a parete 3

Categorie di prodotto A – B – C – D: Strutture e accessori 4

Opzioni di consegna: bilici a magazzino, consegna su cantiere, piccole quantità, consegne speciali 5

Tempistiche per modificare/annullare gli ordini in base alle categorie 5

Procedure di contestazione merce per cause logistiche o di qualità del materiale 6

Contatti 7

Abbiamo individuato 4 categorie: A, B, C e D, per identificare in modo semplice ed intuitivo i tempi di consegna di pannelli e strutture.

Categorie Prodotti: Pannelli a soffitto e a parete

Volume dell'ordine in numero di bancali	Sconto Volume	Tempi di consegna in base alle Categoria Prodotto
44 bancali	10%	**Categoria A:** Prodotti in consegna da 5 a 7 giorni lavorativi dall'ordine **Categoria B:** Prodotti in consegna da 10 a 15 gg lavorativi dall'ordine **Categoria C:** Prodotti in consegna da 10 a 25 gg lavorativi dall'ordine **Categoria D:** Prodotti speciali su richiesta (es. DPS): Consultare il servizio clienti
da 22 a 43 bancali	7%	
da 9 a 21 bancali	5%	
da 1 a 8 bancali *Consultarci per sapere i costi di trasporto*	0%	

- L'unità di consegna dei pannelli è il bancale. Per i prodotti venduti a scatola, il bancale sarà completato con il prodotto Pacific oppure Ekla, su richiesta del cliente. Le dimensioni dei bancali dei nostri pannelli sono standard e misurano 1,20 m x 1,20 m x 1,35m.
- Alle consegne di ordini con **quantità inferiori ai 4 bancali** verrà addebitato un costo di trasporto che varia in funzione della quantità e della destinazione di consegna: per conoscerne tempi e costi, vi preghiamo di contattare il nostro Customer Service.
- **N.B:** Si specifica che gli ordini con più prodotti, e appartenenti a categorie diverse, verranno consegnati secondo la qualità di servizio della categoria con i tempi di consegna più lunghi, per esempio, un ordine con prodotti A + prodotti B verrà consegnato tra i 10 ed i 15 giorni lavorativi, a meno che non vi sia la possibilità di scorporare un ordine in 2 consegne, tale opzione andrà verificata e concordata con il nostro Customer Service.

Per sapere a quale categoria appartengono tutti i prodotti, vi preghiamo di consultare il Listino Prezzi Rockfon.

Le tempistiche sono indicate considerando i giorni lavorativi e sono a titolo indicativo. Possono subire variazioni in funzione delle quantità richieste e della destinazione.

Categorie Prodotti: Strutture e accessori

Metri lineari**	Sconto	Tempi di consegna in base alla Categoria Prodotto
Sopra i 30.000	15,0%	**Categoria A:** Prodotti in consegna da 5 a 7 giorni lavorativi dall'ordine **Categoria B:** Prodotti in consegna da 10 a 15 gg lavorativi dall'ordine **Categoria C:** Prodotti in consegna da 10 a 25 gg lavorativi dall'ordine **Categoria D:** Prodotti speciali su richiesta (es. DPS): Consultare il servizio clienti
15.000	7%	
Sopra i 7.500	3%	
Sotto i 7.500	0%	

Si specifica che gli ordini con più prodotti, e appartenenti a categorie diverse, verranno consegnati secondo la qualità di servizio della categoria con i tempi di consegna più lunghi, per esempio, un ordine con prodotti A + prodotti B verrà consegnato tra i 10 ed i 15 giorni lavorativi, a meno che non vi sia la possibilità di scorporare un ordine in 2 consegne, **tale opzione andrà verificata e concordata con il nostro Customer Service**.

Per sapere a quale categoria appartengono tutti i prodotti, vi preghiamo di consultare il Listino Prezzi Rockfon.

Le tempistiche sono indicate considerando i giorni lavorativi e sono a titolo indicativo. Possono subire variazioni in funzione delle quantità richieste e della destinazione.

Opzioni di consegna

Bilici completi (44 bancali) per consegna su magazzini di rivendita
E' possibile raggruppare fino a 3 punti di consegna entro un raggio totale di 150 km.

Per tutti gli ordini inferiori ai 4 bancali
Consultate il servizio clienti Rockfon per conoscere tempi e costi di trasporto.

Servizio di consegna piccole quantità
Per le consegne di piccole quantità (scatole di accessori o similari) con corriere (DHL o altro) contattare il servizio clienti Rockfon per conoscere tempi e costi.

Consegne su cantiere
Le consegne su cantiere vengono considerate un'eccezione e addebiteremo un costo di 300 € a consegna.

Consegna con lasciapassare
Per le richieste di consegna presso siti sensibili e aree con particolari restrizioni, consultare il servizio clienti Rockfon almeno 10 giorni prima della presunta consegna, in modo da organizzare la stessa e conoscerne i relativi costi.

E' possibile il trasporto specifico con sponda idraulica o con open top per scaricare con gru
Questi servizi prevedono un costo aggiuntivo rispettivamente di 50€ e di 300€.
Consultare il nostro servizio clienti per conoscere i tempi di consegna.

Modifica e annullamento ordini

Per garantirvi tempi di consegna rapidi e uniformi in tutta Italia, le modifiche/ annullamenti degli ordini sono possibili secondo quanto indicato di seguito:

- Ordini di prodotti in categoria A: è possibile effettuare modifiche o annullamenti entro le 24 ore successive dalla ricezione della conferma d'ordine da parte del customer service Rockfon
- Ordini di prodotti in categoria B: è possibile effettuare modifiche o annullamenti entro le 24 ore successive dalla ricezione della conferma d'ordine da parte del customer service Rockfon
- Ordini di prodotti in categoria A e B all'interno della stessa commessa: potranno essere modificati o cancellati entro le 24 ore successive dalla ricezione della conferma d'ordine da parte del Customer Service Rockfon.
- Ordini dei prodotti appartenenti alle categorie C e D: non potranno essere modificati, nè annullati, in quanto vengono fabbricati su richiesta, diversamente vi sarà addebitato il costo totale dell'ordine ed eventuali penali.
- **N.B:** Quanto sopra è a chiarimento e integrazione della nostra qualità di servizio e condizioni generali di vendita, riportate sul Listino Prezzi Rockfon.

Procedure di Contestazione

Logistica

Se il prodotto presenta un danno visibile al momento dello scarico o quantità diverse da quelle indicate nel ddt:

- Non è sufficiente apporre il timbro di "riserva di controllo" ma è necessario indicare su ddt e CMR l'eventuale danno rilevato, e/o le quantità errate del prodotto contestato.
- Chiedere all'autista di controfirmare le vostre annotazioni su ddt e CMR.
- Inviare ddt e CMR firmati dall'autista al Customer Service di Rockfon.

Di Qualita'

Se il prodotto presenta dei difetti visibili al momento dell'apertura delle scatole o al momento della posa:

- Non proseguire nell'installazione del prodotto.
- Conservare il materiale, possibilmente nel proprio imballo, per eventuale ritiro da parte dello stabilimento.
- Inviare all'area manager di riferimento e al Customer Service le foto del prodotto non conforme, il DDT e l'etichetta del prodotto.

N.B: *Quanto sopra è a chiarimento e integrazione della nostra qualità di servizio e condizioni generali di vendita, riportate sul listino Prezzi Rockfon.*

Contatti Rockfon®

Customer Service

Mariadolores Zema
Customer Service
Tel: 02 34 613 255
E-mail: mariadolores.zema@rockfon.com

Maria Stella Bollis
Customer Service
Tel: 02 34 613 275
E-mail: maria.stella.bolis@rockfon.com

Paola Valenti
Customer Service
Tel: 02 34 613 224
E-mail: paola.valenti@rockfon.com

Supporto Tecnico

Isabella Capriglia
Supporto Tecnico
Tel: +39 3443400560
E-mail: isabella.capriglia@rockfon.com

Gianluca Mentasti
Area Manager Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Sardegna
Tel: 342.92 39 976
E-mail: gianluca.mentasti@rockfon.com

Fermo Mombrini
Area Manager Lombardia
Tel: 334.66 50 401
E-mail: fermo.mombrini@rockfon.com

Francesco Zacchia
Area Manager Veneto, Friuli Venezia-Giulia, Trentino
Tel: 366.65 71 614
E-mail: francesco.zacchia@rockfon.com

Matteo De Somma
Area Manager Emilia-Romagna, Marche, Toscana
Tel: 345 06 06 118
E-mail: matteo.desomma@rockfon.com

Paolo Di Pasquale
Area Manager Abruzzo, Lazio, Umbria
Tel: 335.67 38 014
E-mail: paolo.dipasquale@rockfon.com

Cosimo Marzocca
Area Manager Sud Italia
Tel: 340.52 26 781
E-mail: cosimo.marzocca@rockfon.com

Alessandro Buldrini
Direttore Rockfon Italia & Malta
Tel: 335.436596
E-mail: alessandro.buldrini@rockfon.com

Sounds Beautiful

11.2023 I Tutti i codici colore menzionati sono basati sul Sistema di classificazione NCS - Natural Colour System®© di proprietà e utilizzati con licenza da NCS Colour AB, Stoccolma 2012, oppure sono basati sugli standard RAL. Documento non contrattuale. Modificabile senza preavviso. Credito foto: Rockfon, D.R.