FILO TRAFILATO

MANUALE CONTESTAZIONI E RESI

FEBBRAIO 2026 - REV.01

Indice

INTRODUZIONE ..... PAG. 03

CAPITOLO 1 – STOCCAGGIO DEL MATERIALE..... PAG. 04

CAPITOLO 2 – TRASPORTO ..... PAG. 05

CAPITOLO 3 – IMBALLAGGI E MOVIMENTAZIONE DELLE MERCI ..... PAG. 06

CAPITOLO 4 – CONTESTAZIONE E RESI ..... PAG. 08

CAPITOLO 5 – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA ..... PAG. 09

Introduzione:

La corretta gestione delle non conformità è un elemento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei nostri prodotti e dei nostri processi. Segnalare tempestivamente qualsiasi anomalia consente alla nostra azienda di intervenire rapidamente, prevenire il ripetersi del problema e garantire ai clienti uno standard qualitativo sempre più elevato.

Tutte le contestazioni e i resi devono essere effettuati attenendosi alle **Condizioni Generali di Vendita**, che saranno allegate al presente documento. Tali condizioni stabiliscono i criteri, i limiti di responsabilità e le modalità con cui le segnalazioni devono essere presentate e gestite.

CAPITOLO 1 – STOCCAGGIO DEL MATERIALE

Per preservare l'integrità del filo trafilato e garantirne la qualità fino al momento dell'utilizzo, è necessario seguire scrupolosamente le seguenti indicazioni:

1.1 Modalità corrette di stoccaggio

- Conservare il materiale al coperto, in luoghi asciutti e protetti dagli agenti atmosferici.
- Evitare il contatto diretto con umidità, pioggia, nebbia, condensa o ambienti che possano favorire la corrosione.
- Riporre bobine, aspi e matasse su superfici piane e stabili.
- Impedire il contatto con elementi che possano danneggiare il filo, come spigoli vivi, superfici ruvide o pavimenti sporchi.
- Mantenere un'adeguata ventilazione del magazzino per evitare condense o ristagni di umidità.

1.2 Esclusione di responsabilità

Nel caso di errato o inadeguato stoccaggio, l'azienda non risponde dei danni derivanti da:

- ossidazione
- deformazioni
- contaminazione da agenti esterni
- deterioramenti fisici del prodotto

CAPITOLO 2 – TRASPORTO

Il trasporto costituisce una fase critica per la tutela del prodotto. Le seguenti raccomandazioni sono finalizzate a minimizzare i rischi:

2.1 Indicazioni sul trasporto

- Trasporto consigliato al coperto, utilizzando mezzi idonei a proteggere il carico dalle intemperie.
- Assicurare le bobine, aspi e matasse con adeguati sistemi di fissaggio, evitando urti e movimenti incontrollati.
- Evitare sovraccarichi o posizionamenti non corretti che possano causare schiacciamenti o deformazioni.

2.2 Esclusione di responsabilità

In caso di danneggiamenti dovuti al trasporto, se non gestito secondo le modalità consigliate, l'azienda non è responsabile degli eventuali difetti o non conformità rilevati al ricevimento della merce.

CAPITOLO 3 – IMBALLAGGI E MOVIMENTAZIONE DELLE MERCI

3.1 Tipologie di imballo

Il filo trafilato viene consegnato su:

- Aspi
- Bobine
- Matasse

3.2 Anelli e regge

- Le regge servono esclusivamente per il *confezionamento della bobina*
- Gli anelli e le regge non devono essere utilizzati per la movimentazione o il sollevamento.

3.3 Linee guida per la movimentazione (omologate e raccomandate)

Per garantire sicurezza e integrità del materiale si raccomanda:

Per movimentazione con mezzi meccanici utilizzare:

- Carrelli elevatori con forche adeguate
- Gru a bandiera o a ponte con brache in tessuto, funi certificate o bilancini omologati
- Pinze progettate per l'inserimento nel foro centrale della bobina.

CAPITOLO 3 – IMBALLAGGI E MOVIMENTAZIONE DELLE MERCI

Evitare:

- sollevamenti tramite ganci non idonei
- trascinamenti
- sollevamenti sbilanciati

Movimentazione manuale:
Consentita solo per matasse leggere, utilizzando DPI adeguati.

Precauzioni generali
Verificare lo stato delle regge
Assicurarsi della stabilità dell'unità durante il sollevamento
Mantenere una distanza di sicurezza
Evitare urti e vibrazioni

CAPITOLO 4 – CONTESTAZIONE E RESI

4. Contestazioni e Resi

Nel caso in cui il filo trafilato presenti difetti oggettivi che lo rendono non lavorabile, il Cliente è invitato a segnalarlo tempestivamente.

Qualora, invece, il Cliente richieda espressamente in fase d'ordine una finitura o condizioni particolari e tali richieste non vengano rispettate, è tenuto a comunicarlo con tempestività affinché si possa procedere alle opportune verifiche e azioni correttive.

Solo dopo una verifica tecnica interna sarà possibile valutare la procedura più corretta: segnalazione, reso o sostituzione della merce.

La richiesta di reso o sostituzione deve essere sempre preventivamente valutata e confermata dall'Ufficio Qualità, che autorizzerà l'operazione in base alle evidenze oggettive e alle **Condizioni Generali di Vendita**.

CAPITOLO 5 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Onere di verifica in capo al Cliente ai fini dell'operatività della garanzia. Decadenza.

All'atto della ricezione dei Prodotti, il Cliente è tenuto a verificare la corrispondenza degli stessi, in punto quantità e tipologia, ai documenti di trasporto, a quanto indicato nella conferma d'ordine o nell'offerta accettata, ed alla fattura di vendita.
Inoltre, ai fini della operatività del diritto di garanzia, il Cliente sarà tenuto prima di utilizzare i Prodotti a verificare che gli stessi siano esenti da vizi, difetti ed anomalie, e comunque, qualora prima o durante l'utilizzo dei Prodotti il Cliente venga a conoscenza, ovvero possa ritenere ragionevolmente esistenti vizi, difetti o anomalie, egli sarà tenuto a non utilizzare, ovvero ad interrompere immediatamente ogni utilizzo dei medesimi, adottando ogni accorgimento necessario a ridurre o comunque non aggravare tali vizi e/o i danni causati dagli stessi Prodotti, decadendo in difetto dal diritto di garanzia.
Spese e costi per le attività di verifica di cui al presente punto, sono e resteranno a carico del Cliente, essendo proprio onere provvedervi.

Termini e modalità di contestazione delle forniture.

La comunicazione del Cliente in ordine all'esistenza di vizi, difetti, ammanchi quantitativi, dovrà essere effettuata per iscritto e seguendo le modalità indicate nella "procedura di apertura reclami" disponibile sul sito dell'azienda o presso gli uffici commerciali da inviarsi presso la sede legale di CAE e dovrà essere completa ed esaustiva, illustrando dettagliatamente la problematica riscontrata, nonché l'esatto riferimento alla fornitura di cui trattasi, (conferma d'ordine/ offerta accettata, numero e data fattura, data di consegna ecc.) mettendo immediatamente a disposizione di CAE i Prodotti, al fine di consentire alla stessa di prendere piena cognizione di quanto lamentato.
I termini perentori entro i quali il Cliente dovrà inoltrare la comunicazione a CAE ai fini di avvalersi della garanzia, sono di giorni otto a far data dalla ricezione dei Prodotti, se trattasi di ammanchi di merce o vizi, difetti o anomalie palesi (ossia che emergano a fronte di una ispezione condotta da personale di media diligenza), ovvero, di otto giorni dalla scoperta se occulti, ovvero, emersi solamente con la messa in opera dei Prodotti, ovvero, di otto giorni dal ricevimento da parte del Cliente di contestazioni provenienti da terzi ai quali Prodotti sono stati ceduti.
Per patto espresso si concorda che il mancato rispetto da parte del Cliente dei termini, delle tempistiche e delle modalità sopra indicate nel formulare eventuali contestazioni, comporterà la decadenza immediata da ogni diritto discendente dalla garanzia offerta da CAE.

CAPITOLO 5 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Difformità quantitative delle forniture.

Eventuali difformità quantitative dei Prodotti consegnati rispetto a quanto pattuito, non daranno diritto alla risoluzione del contratto né alla sospensione dei pagamenti, ma solo all'integrazione della fornitura con i Prodotti mancanti, se accertati e confermati.

Oggetto della garanzia.

CAE garantisce al Cliente che i Prodotti sono esenti da vizi, difetti ed anomalie che siano riconducibili a difetti del materiale utilizzato, a problemi di progettazione e di assemblaggio o fabbricazione, in quanto realizzati nel pieno rispetto delle normative nazionali, così come l'ottima qualità della materia prima e la buona manifattura costruttiva, e che gli stessi sono stati sottoposti a controlli a campione, il tutto nei limiti di quanto contenuto nella scheda tecnica del Prodotto che il Cliente dichiara di conoscere.
CAE comunque garantisce esclusivamente la conformità dei Prodotti consegnati a quelli ordinati e non l'idoneità degli stessi a soddisfare specifiche esigenze del Cliente o di terzi, salvo che le stesse non abbiano costituito specifica condizione contrattuale, contenuta nella conferma d'ordine o nell'offerta accettata.
Al di fuori di quanto qui indicato, CAE non fornisce né riconosce altra garanzia, esplicita o implicita, inclusa quella di commerciabilità dei Prodotti.

Durata della garanzia.

La durata della garanzia offerta da CAE sui Prodotti è limitata a sei mesi, con decorrenza dalla data di ricevimento degli stessi da parte del Cliente, salvo che sia contrattualmente pattuita una estensione della durata della stessa.
Decorso il termine di durata della garanzia (o della eventuale sua estensione, se contrattualmente pattuita), nessuna pretesa potrà più essere fatta valere nei confronti di CAE da parte del Cliente o di terzi, per qualsivoglia titolo o ragione.

CAPITOLO 5 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Casi di non operatività della garanzia.

Per patto espresso, la garanzia non sarà ritenuta operante nei seguenti casi:

- danni causati durante lo scarico
- inadeguatezza per tipologia e caratteristiche dei Prodotti, rispetto all'impianto nel quale gli stessi sono inseriti;
- anomalie o malfunzionamenti di qualsivoglia genere dell'impianto nel quale sono inseriti;
- errori in fase di montaggio, trascuratezza, negligenza, incapacità d'uso, disassemblaggio;
- uso improprio e scorretto dei Prodotti, in difformità rispetto a quanto riportato nella scheda tecnica;
- errate modalità di stoccaggio, movimentazione, conservazione e manutenzione del Prodotto;
- alterazioni derivanti da condizioni climatiche, ambientali o di altra natura;
- uso dei Prodotti mescolati e/o uniti con altri di diversa provenienza o in diverso stato di usura;
- manomissione o tentativi diretti di riparazione o di modificazione dei Prodotti;
- tardivo intervento per limitare le conseguenze di eventuali anomalie di funzionamento del Prodotto;
- mancata osservanza delle prescrizioni eventualmente rilasciate da CAE;
- consapevole utilizzo da parte del Cliente di Prodotti difettosi o viziati, allorché il vizio o il difetto sia da qualificarsi palese o evidente, e sarebbe stato rilevabile mediante verifica sugli stessi ad opera di un operatore di media diligenza;
- accoppiamento dei Prodotti con componenti inadeguati e/o erronei;
- tutto ciò che può essere considerato come normale deterioramento ed usura del Prodotto conseguente al suo utilizzo

Condizioni di operatività della garanzia. Clausola solve et repete.

Per patto espresso le parti convengono che il Cliente non potrà far valere i diritti di garanzia verso CAE se il prezzo dei Prodotti non sia stato interamente corrisposto, alle condizioni e nei termini contrattualmente pattuiti.
La garanzia opererà esclusivamente per i Prodotti acquistati direttamente da Clean Air Europe s.r.l. o dai suoi distributori autorizzati.

CAPITOLO 5 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Garanzie particolari. Garanzie fornite in caso di cessione dei Prodotti dal Cliente a terzi.

Eventuali garanzie particolari, dovranno essere concordate direttamente per atto scritto con CAE all'atto della conclusione del contratto, ed ivi espressamente inserite, valendo in difetto quella di cui alle presenti CGV.
CAE non sarà responsabile nè assumerà responsabilità nel caso in cui il Cliente abbia a rilasciare a terzi ai quali abbia ceduto i Prodotti, eventuali garanzie ulteriori a quelle qui previste, di qualunque genere esse siano.

Contenuto della garanzia.

Qualora il reclamo sia tempestivo e venga accettato, CAE potrà – in un tempo ragionevole - a propria insindacabile scelta e comunque previa verifica delle necessità del Cliente:
provvedere a propria cura e spese alla riparazione dei Prodotti contestati, anche chiedendone il rinvio presso le proprie officine a cura, spese e rischio del Cliente;
fornire gratuitamente al Cliente un lotto di Prodotti con le stesse caratteristiche e nella stessa quantità di quelli contestati, che sarà effettuata franco fabbrica CAE (ex works);
emettere nota di accredito per il valore indicato in fattura dei Prodotti contestati in favore del Cliente.

L'eventuale sostituzione o riparazione dei Prodotti, non estenderà il diritto di garanzia, il quale decorrerà comunque dal momento di ricevimento dell'originaria fornitura.
La garanzia di cui alle presenti CGV è assorbente ed inderogabilmente sostitutiva delle garanzie previste per legge, ed esclude ogni altra responsabilità di CAE comunque originata dai Prodotti forniti; in particolare il Cliente non potrà avanzare richieste di riduzione del prezzo, di risoluzione del contratto o sospensione dei pagamenti, rinunziando inderogabilmente – ora per allora – ad avvalersi in via d'azione o eccezione di tali rimedi.

Limitazione espressa del danno risarcibile da CAE

Salvo l'ipotesi di dolo o colpa grave da parte di CAE, l'eventuale risarcimento di qualsiasi danno patito dal Cliente o da terzi, ai quali il Cliente abbia ceduto i Prodotti, da qualsivoglia titolo giuridico esso discenda (ivi compreso per responsabilità oggettiva) non potrà in alcun modo superare il prezzo di vendita del singolo componente di Prodotto difettoso, viziato od affetto da anomalia, e comunque nel limite inderogabile del 10% del valore complessivo netto della fornitura.

CAPITOLO 5 - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Migliorie.

CAE, nell'ambito della propria attività di sviluppo, si riserva di apportare ai Prodotti eventuali implementazioni e migliorie tecniche che - senza alterarne le caratteristiche essenziali e funzionali - ne rendano più sicuro ed agevole il funzionamento. Tali modifiche non potranno dar luogo alla risoluzione del contratto di vendita.

Clausola di salvaguardia.

CAE ha facoltà di recedere in tutto o in parte dal contratto di vendita definitivamente concluso e da ogni trattativa, ritenendosi liberata da ogni responsabilità per mancata o ritardata consegna, qualora si verificano in capo al Cliente elevazione di protesti, avvio di procedure giudiziarie monitorie, ordinarie, concorsuali, procedure arbitrali, e comunque in tutti quei casi in cui, secondo un prudente apprezzamento, il Cliente non possa fornire le ordinarie garanzie di solvibilità sotto il profilo finanziario ovvero, abbia subito un mutamento peggiorativo delle proprie condizioni economiche.

Giurisdizione - Foro esclusivamente competente - Legge applicabile. Integrazione e nullità di clausole.

Competente in via esclusiva ed inderogabile, con espressa esclusione per il Cliente della facoltà di adire un diverso foro, per ogni controversia che verta su interpretazione, applicazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, sarà in via esclusiva ed inderogabile il Foro di Lecco, ed il rapporto di fornitura sarà in ogni caso regolato dalla giurisdizione e dalla legge italiana e segnatamente dal codice civile e ciò anche nel caso in cui il Cliente sia azienda di diritto straniero, ovvero i Prodotti siano da fornirsi al di fuori del territorio nazionale. La presente disposizione sarà applicata anche in ipotesi di connessione di cause.
Per ogni controversia tra CAE e Cliente si applicheranno le presenti condizioni generali di vendita. Nel caso in cui una clausola delle CGV sia ritenuta nulla, invalida, illegale o inapplicabile, le altre clausole, o la parte della stessa non inficiata da vizio continueranno a regolare i rapporti tra CAE ed il proprio Cliente.

CleanAir

CleanAir Europe
via Roma, 84 - 23892 Bulciago (LC)
tel. +39 031 4153551
info@cleanairworld.it
www.cleanairworld.it
Trafileria: via Provinciale 87
23811 Ballabio (LC)

FEBBRAIO 2026 - REV.01