



## ゴム製絶縁手袋(RIGS)のクレーム処理プロセス

### 返品ポリシーおよびクレーム処理プロセスに関する必要事項

Ansellは、顧客満足度の向上と継続的な改善を提供するため、すべてのお客様からのクレームの分析、プロセスに取り組んでいます。お客様の苦情および返品は、徹底した調査の対象となります。円滑な返品およびクレーム処理のため、以下のガイドラインに従ってください。

#### 製品返品

納品時に不良品の製品、または保証対象となる製品を受け取った場合、本プロセスが適用されます。また、現場にて着用/発行された製品は返品の対象なりません。トレーサビリティのため、外袋と内袋に識別シールが貼られ、すべての製品が元の包装に個包装されていることを確認してください。必要に応じて、貨物をパレットで運搬します。Ansellは、連絡の上、返品された貨物を引き取ります。「ゴム製絶縁手袋(RIG)の特別返品ポリシー」も参照してください。

サプライヤーは、サプライヤーの配送センターから最初に出荷された日から9か月以内のいずれかの時点で、ASTM D120-14a仕様試験に合格しなかった未使用のRIGを販売代理店に対して無償で交換するものとします。本保証は、手袋が適切に保管され、初回のASTM D120-14a試験および初回のASTM D120-14a再試験を超えて受けていない場合にのみ、サプライヤーを保証するものとします。各手袋の適切な保管は、破損を防ぐのに十分な個別の箱に保管し、清潔で乾燥した場所に保管する必要があります。手袋は冷暗所に保管し、蒸気パイプやラジエーターなどの熱源の近くには置かないでください。手袋は電気試験を行う部屋に保管しないでください。

クレームは、サプライヤーからの納品日に基づいて9か月以内に、サプライヤーのカスタマーサービス部門に報告するものとします。製品は、苦情の際に提供されるロットコードを含む識別情報が記載された元の包装に入っているなければなりません。元の包装や識別シールのない状態で受け取ったRIGは受け付けられません。すべてのゴム製絶縁手袋(RIG)はAnsellにより品質が証明されなければ返品不可です。

#### 電気故障

電気故障が報告された手袋は、信用のため返却される必要があります。他の返品と区別するために、各包装に「EF」と記載してください。このような特殊な返品についてはAnsellが処分します。

#### クレーム申し立て

- 電気故障は視覚的/電子的にExcel形式で文書化する
  - 最低限(ただし、これに限定されるものではない)、処理される個々の製品を提供し、特定しなければなりません;
  - 1双のパートナンバー、ロットコード、クレームの理由、固有のケース番号。
- ExcelファイルをAnsellカスタマーサービスに提出し審査を受け、Ansellが製品返品の荷物を受け取るための返品承認(RMA)の発行を行います。

#### クレーム処理

Ansellは、返品商品をAnsellの倉庫で受領次第、請求を処理します。調査のプロセスが完了したら、更新レポートを提供します。レポートがお客様に納品された後、不良品または保証対象製品の代金を返金いたします。

詳しい情報は、アンセルの営業担当者までにお問い合わせください。

**ACTIVARMR®**