

Procedura Gates per i reclami sulla qualità dei prodotti del ricambio auto

Avvertenza

- Usare i prodotti Gates solo sulle applicazioni specificate nella documentazione Gates.
- Installare e trattare la cinghia secondo le istruzioni del costruttore e con gli utensili raccomandati. Nel CD-ROM Gates troverete le informazioni necessarie e le istruzioni di montaggio per la maggioranza dei veicoli in circolazione.
- Verificare sempre la tensione d'installazione della cinghia di distribuzione PowerGrip®. Per un'accurata installazione, utilizzare il tensiometro sonico STT-1.
- Per prevenire guasti, controllare la condizione della cinghia e delle parti metalliche ad ogni tagliando importante. La lista allegata indica i più importanti segni di imminente rottura.

Seguendo queste avvertenze si possono evitare eventuali danni al motore e alle persone. Gates declina ogni responsabilità nel caso di non ottemperanza a queste istruzioni.

1. Introduzione

Questo documento ha lo scopo di dare al cliente della Gates le necessarie informazioni per un corretto inoltro di problemi di qualità e reclami di garanzia.

Reclami di qualità

Si considera reclamo di qualità una contestazione di presunta non-conformità di un prodotto Gates.

2. Invio del reclamo

- Il prodotto Gates soggetto ad un reclamo di qualità deve essere inviato all'indirizzo sottoindicato, accompagnato dal formulario qui incluso: MODULO PER IL RECLAMO / RITORNO DI MERCE DIFETTOSA compilato secondo le istruzioni qui incluse.
- **Se il guasto del prodotto ha provocato danni, si dovrà adeguatamente documentare la natura dei danni ed allegare le fatture dei principali costi.**

Se i danni derivati non saranno adeguatamente dettagliati nel modulo F4587605, Gates declina ogni responsabilità di danni causati da presunti guasti o difetti di qualità. La Gates respinge tutti i reclami di qualità o di garanzia se non sono accompagnati dal modulo F4587605 o se il modulo è incompleto.

3. Procedura per reclami di qualità della Gates Europe N.V.

Il "Servizio Qualità" Gates tratta i reclami sui prodotti del ricambio per auto secondo i seguenti criteri:

- **Prodotti non identificabili come prodotti di origine Gates non saranno considerati al reclamo di qualità o alla verifica tecnica.**
- Su richiesta del Servizio Qualità, il prodotto potrà essere inoltrato presso il rispettivo stabilimento di origine per controllo di laboratorio e per il rapporto tecnico.
- I prodotti saranno esaminati visualmente, controllati dimensionalmente e, se necessario, verificati nelle loro specifiche caratteristiche.
- **Nei casi in cui il prodotto è trovato in conformità con le specifiche Gates, il reclamo risulterà NON ACCETTATO.**
- Nei casi in cui il prodotto è trovato non in conformità con le specifiche Gates, il reclamo sarà ACCETTATO.
- Il Servizio Qualità Gates, quindi, redige un rapporto tecnico: RAPPORTO RECLAMI / MATERIALE RESO, il quale contiene il risultato dell'analisi. La prima parte del rapporto tecnico riguarda i riferimenti del reclamo e contiene la descrizione del campione.



La seconda parte stabilisce le cause della rottura.

- Se il reclamo sarà **NON ACCETTATO**, il rapporto tecnico si basa sui dati disponibili, l'aspetto del prodotto e le informazioni riguardanti l'applicazione del prodotto.

- Se il reclamo è **ACCETTATO**, le cause del difetto non saranno dettagliate poiché riguardano il nostro processo di produzione.

Il rapporto sulle cause di rottura ha anche lo scopo di aiutare il cliente a prevenire gli stessi problemi in futuro. Pertanto, al fine di trarne il massimo vantaggio, consigliamo di eliminare le cause di rottura indicate.

4. Come compilare correttamente il modulo F4587605

Il modulo F4587605, MODULO DI RECLAMO / RITORNO DI MATERIALE DIFETTOSO, consiste di tre parti:

La prima parte deve essere sempre compilata. Contiene le seguenti informazioni:

CLIENTE:	Nome dell'autoricambista
INDIRIZZO:	Indirizzo dell'autoricambista
CONTATTO:	Persona dell'autoricambista da contattare
TEL:	tel dell'autoricambista
FAX:	fax dell'autoricambista
AUTOFFICINA:	Nome dell'installatore
DESCRIZIONE DEL PRODOTTO:	es.: cinghia di distribuzione, cinghia scanalata, cinghia trapezoidale, tubo aria, kit PowerGrip®, tubo carburante ecc.
RIFERIMENTO GATES:	Numero di riferimento Gates.



QUANTITÀ:	Numero di pezzi soggetti al reclamo.
MOTIVO DEL RECLAMO:	Motivo per il quale si fa il reclamo, cioè il difetto trovato dal cliente.

La seconda parte del modulo va riempita soltanto SE IL PRODOTTO È STATO INSTALLATO.
Contiene le seguenti informazioni:

MARCA VEICOLO:	Marca del veicolo.
MODELLO E MOTORE:	Modello del veicolo e tipo di motore.
ANNO DI PRODUZIONE:	Anno di produzione del veicolo.
DATA INSTALLAZIONE:	Data dell'installazione del prodotto.
DATA GUASTO:	Data alla quale il prodotto ha manifestato il guasto.
N° DI KM PERCORSI:	N° di km percorsi con il prodotto.
DESCRIZIONE DANNI:	Descrivere i danni causati risultanti dal guasto. La descrizione può essere breve, dato che i documenti annessi saranno necessari a specificare il danno in dettaglio.

La terza parte contiene informazioni e indica le ISTRUZIONI PER IL RITORNO DEL MATERIALE DIFETTOSO.

Si prega di apporre la data e la firma.



MODULO DI RECLAMO / RITORNO DI MATERIALE DIFETTOSO – F4587605					
Distributore:		MAINA S.P.A.		VIA G. DI VITTORIO 5/9 FIRENZE	
Cliente:			Indirizzo:		
Contatto:			Tel:		Fax:
Descrizione del prodotto:			Riferimento Gates:		
Quantità:			Autofficina:		
Motivo del reclamo:					
SE IL PRODOTTO È GIÀ STATO INSTALLATO, SI PREGA DI COMPILARE QUESTA PARTE					
Marca del veicolo:			Modello e tipo motore:		
Anno di produzione:			Data installazione:		
			Data guasto:		
N° di km percorsi:					
Descrizione danni:					
ISTRUZIONI PER IL RITORNO DI MATERIALE DIFETTOSO					
In caso di danni conseguenti al guasto, questi danni devono essere adeguatamente documentati con copie di fatture e/o ricevute fiscali dettagliate. Questi documenti devono accompagnare il rapporto. Gates non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni causati al veicolo per i quali non si è prodotta un'appropriata documentazione. Gates respinge tutti i reclami se non sono accompagnati da questo modulo o se il modulo è incompleto.					
Data:			Firma del responsabile:		