

BLOCK STEM®

Gentili Clienti,

in tema di richieste di garanzia/difettosità dei nostri articoli, capita sempre più spesso che la verifica del difetto segnalato dai vostri clienti, non trovi riscontro positivo sui nostri banchi prova. Altro aspetto che sta diventando sempre più difficile da gestire, è la questione delle autorizzazioni alla sostituzione del ricambio dopo aver effettuato un'assistenza telefonica. Partendo dal presupposto che il pezzo oggetto di difettosità dovrebbe sempre essere inviato a noi in garanzia, la nostra flessibilità nel concedere la sostituzione per evitare il fermo macchina, si sta trasformando di frequente in situazioni di non facile gestione. Non bisogna perdere di vista che quando facciamo assistenza telefonica noi ci limitiamo a raccogliere le informazioni che ci fornisce l'installatore e a dare indicazioni. E' evidente che ci sono casi in cui in base all'errore riportato in diagnosi il pezzo è da sostituire (es. errore C1001 nel caso dell'EPS della Fiat Panda modello 169), ma ci sono tanti altri casi in cui basterebbe seguire le nostre indicazioni per poter risolvere il problema a bordo vettura (es. vedi EPS sui quali viene fatto ruotare l'albero durante l'installazione). Se l'installatore non esegue in maniera corretta quello che gli suggeriamo o addirittura ignora le nostre indicazioni pretendendo un altro ricambio, non possiamo accollarci la responsabilità di tutto quello che accade successivamente alla sostituzione del pezzo. A tal proposito, la nuova procedura prevede che una volta ricevuto il ricambio segnalato come difettoso, si procederà all'accettazione e alla relativa perizia. Se la perizia confermerà la difettosità segnalata dal cliente, verrà accettata la restituzione del ricambio e sarà emessa nota credito a storno totale. Se invece la perizia non dovesse evidenziare nessuna difettosità e quindi il pezzo dovesse risultare funzionante, non sarà accettata la restituzione e il ricambio vi sarà rispedito addebitandovi il 15% del valore per il ripristino a nuovo. In questo caso l'Azienda provvederà a spedire la scheda tecnica della prova effettuata a banco affinché possiate darne evidenza ai vostri clienti.

Vi ricordiamo che non saranno prese in considerazione richieste di garanzia se sprovviste dell'apposito tagliando (vedi comunicazione datata 11 Gennaio in allegato Gestione Garanzie 2018)

Vi invitiamo ad informare i vostri responsabili di magazzino, gli agenti e soprattutto gli installatori affinché sappiano gestire nel più attento modo questa nuova procedura.

Certi di poter contare sulla Vs collaborazione, restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Natalie Giampaolo

OGGETTO: Gestione Garanzie 2018

Gentili Clienti,

al fine di ottimizzare sia le condizioni di fornitura che quelle di gestione delle garanzie, già da alcuni mesi ad ogni nostro prodotto vengono allegati dei talloncini colorati nei quali sono riportate le generalità di installazione (colore verde), quelle specifiche relative al determinato articolo (colore giallo) ed uno di colore bianco che deve essere opportunamente compilato nell'eventualità in cui sia necessario attivare una garanzia.



Vogliamo riporre la Vs attenzione proprio sull'utilità e l'importanza di gestire le garanzie utilizzando l'apposito tagliando nel quale dovranno essere riportati i dati relativi all'installatore, la data di installazione, quella in cui si è manifestato il difetto e la natura del guasto riscontrato.

La corretta compilazione del talloncino di garanzia è fondamentale oltre che per rendere rintracciabile ed efficace la garanzia, anche per poter monitorare l'intervento di riparazione dandovi tempestivamente i riscontri necessari. A tal proposito abbiamo realizzato un video dimostrativo <https://www.youtube.com/watch?v=bqnhEiMnf8g> che mostra chiaramente come deve essere gestita la sostituzione in garanzia. Nel momento in cui dovesse manifestarsi una difettosità del prodotto nel periodo di garanzia (dodici mesi dalla data di installazione) e si richiede un ricambio in sostituzione, sarà premura dell'installatore non solo provvedere al montaggio del nuovo ricambio, ma compilare correttamente e in tutte le sue parti il tagliando di garanzia di colore bianco "MODULO MERCE DIFETTOSA" allegato al ricambio fornito. Successivamente dovrà essere applicato al pezzo difettoso da inviarci in Azienda per la successiva perizia.

Alla luce di quanto sopra, **si comunica che non saranno prese in considerazione richieste di garanzia se sprovviste dell'apposito tagliando o erroneamente compilato e che pertanto saranno rispedito al mittente.**

Certi di poter contare sulla Vs collaborazione, restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

