



A Tomkins Company

Gates Srl
Via Senigallia, 18
(Blocco A)
20161 MILANO

A TUTTI I NOSTRI DISTRIBUTORI

Milano, 10 febbraio 2006

Oggetto: **procedura reclami**

Il Servizio Qualità di Gates è costantemente impegnato per garantire che sul mercato arrivi un prodotto conforme alle specifiche OES e privo di difetti.

La garanzia Gates copre eventuali difetti di fabbricazione o di materiale ma non copre eventuali errori di montaggio o di manutenzione. L'installatore è responsabile per la corretta installazione, manutenzione, ispezione e sostituzione della cinghia.

Nel caso in cui un utilizzatore non sia soddisfatto della riuscita di un prodotto Gates può richiedere, tramite un "distributore Gates", che venga avviata la procedura di garanzia. Tale procedura prevede una serie di controlli e potrà essere avviata solo in presenza della cinghia o kit e della seguente documentazione che **dovrà pervenire presso Gates S.r.l. Via Senigallia, 18 20161 Milano:**

- Modulo per il reclamo compilato correttamente in ogni parte (allegato N°1).
- Fotocopia del libretto di circolazione del mezzo.
- Documentazione fiscale che provi la vendita del prodotto Gates all'installatore.
- Documentazione fiscale che provi il materiale montato, le parti della trasmissione sostituite, la data e il chilometraggio del mezzo e i lavori effettuati al momento della sostituzione.
- Documentazione fiscale che provi le spese sostenute per la riparazione del mezzo.

In mancanza del prodotto da visionare o parte della suddetta documentazione la procedura non potrà essere avviata.



Il Servizio Qualità Gates provvederà ad effettuare i seguenti controlli sul prodotto pervenuto:

- Identificazione del prodotto, accertamento che il prodotto sia di origine Gates, i prodotti non identificabili non potranno essere considerati al reclamo di qualità o alla verifica tecnica.
- Accertamento della corretta applicazione in base alla documentazione Gates (catalogo).
- Esame visivo, controllo dimensionale, verifica delle caratteristiche e specifiche previste come durezza della mescola e resistenza alla trazione.
- Controllo di eventuali altre segnalazioni sullo stesso articolo e verifica del lotto di produzione.

Il Servizio Qualità Gates, quindi, redigerà un rapporto tecnico con il risultato dell'analisi, la descrizione del campione e le probabili cause che possono aver procurato la rottura.

Nei casi in cui il prodotto è conforme alle specifiche Gates, il reclamo risulterà "NON ACCETTATO".

Nei casi in cui il prodotto è trovato non conforme alle specifiche Gates, il reclamo sarà "ACCETTATO".

Al fine di "filtrare" le eventuali richieste di garanzia e di mettervi in condizione di argomentare le più diffuse cause di rottura, provvediamo ad inoltrarvi una documentazione tecnica con foto a riguardo (allegato 2).

Con l'occasione vorremmo ricordare l'importanza di sostituire contemporaneamente sia la cinghia che tutti i cuscinetti tendicinghia e/o galoppini presenti nella trasmissione. Ciò consentirà di garantire lo stesso chilometraggio già effettuato ed una perfetta riuscita di tutti i prodotti installati; utilizzando il KIT PowerGrip® Gates si è certi che tutti i componenti della trasmissione vengano sostituiti.

Raccomandiamo di usare i prodotti Gates solo sulle applicazioni specificate nella documentazione Gates, di installare e trattare la cinghia secondo le istruzioni del costruttore auto e con gli utensili raccomandati, di seguire scrupolosamente le istruzioni di montaggio dei tendicinghia secondo le indicazioni del costruttore auto, di verificare sempre la tensione d'installazione della cinghia di distribuzione, a tal proposito consigliamo di utilizzare il tensiometro sonico Gates STT-1 per le trasmissioni con tendicinghia fisso e di verificare attentamente il posizionamento degli indicatori di tensione nei tendicinghia automatici. Raccomandiamo anche che lo stato della cinghia e delle parti metalliche venga controllato periodicamente al fine di prevenire possibili guasti.

GATES S.r.l.

 A Tomkins Company		MODULO DI RECLAMO / RITORNO DI MATERIALE DIFETTOSO – F4587605	
Distributore Indirizzo Contatto Telefono		Dati ricambista Dati installatore	
Descrizione del prodotto:		Riferimento Gates:	
Quantità:			
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:	
N° km all'installazione		N° Km al guasto	
Data guasto:		Breve descrizione danni:	
<p>In caso di danni conseguenti al guasto, questi danni devono essere adeguatamente documentati. 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.</p>			
Data:		Firma del responsabile:	
Data di arrivo in Gates:		N° della pratica Gates:	