



## **Presentazione di reclamo – Istruzioni per i clienti**

Leggere la presente procedura prima di restituire gli articoli oggetto di un reclamo in garanzia.

### **1. REGISTRAZIONE**

Scaricare il **modulo di reclamo in garanzia** (EAR-FO-0007) da Gates Highway (<https://www.gateshighway.com/en/download-centre/claim-handling-documents>) o richiederlo presso il proprio referente commerciale di Gates.

Compilare il modulo su schermo, assicurandosi di indicare chiaramente se il reclamo riguarda solo articoli difettosi o articoli difettosi con costi aggiuntivi. Allegare copia dei seguenti documenti, se è il caso:

- Fattura d'installazione dell'articolo Gates
- Fattura d'acquisto dell'articolo e degli eventuali costi aggiuntivi
- Copia del ddt di consegna del Ricambista al Meccanico

Registrare il proprio reclamo inviando il modulo compilato via e-mail a **Gates EU Automotive Technical Center**, [EUtechCenter@gates.com](mailto:EUtechCenter@gates.com).

### **2. AUTORIZZAZIONE ALLA RESTITUZIONE**

Una volta che il reclamo in garanzia è stato registrato, riceverete un'autorizzazione alla restituzione della merce (RMA) da Gates EU Automotive Technical Center. Questo documento autorizza la restituzione degli articoli oggetto della procedura reclami di Gates. La RMA comprende:

- Accettazione formale della registrazione di un reclamo;
- Dettagli sulle modalità per una restituzione efficiente di tutti gli articoli;
- Nome del vettore autorizzato da utilizzare per tutti gli articoli restituiti. Gates si farà carico delle spese di trasporto solo se si utilizza un vettore autorizzato. L'uso di vettori non autorizzati verrà addebitato al cliente. Per tutti i dettagli, seguire le fasi riportate nella RMA.

### **3. SPEDIZIONE ARTICOLI IN RESTITUZIONE**

Seguire le fasi descritte nella RMA ricevuta per e-mail per organizzare il ritiro degli articoli difettosi. Prima di spedire qualsiasi articolo:

- Imballare con cura il/gli articoli difettosi da restituire in un imballaggio adeguato;
- Contrassegnare chiaramente gli articoli con i numeri di riferimento della RMA/del reclamo, assicurandosi che siano ben visibili sulla confezione;
- Seguire la procedura di restituzione descritta nella RMA.

### **4. ANALISI DEL RECLAMO**

I reclami saranno elaborati entro e non oltre **21 giorni dalla ricezione** degli articoli restituiti al GATES EU Automotive Technical Center.

### **5. RISPOSTA AL RECLAMO**

Il Gates EU Technical Center invierà una risposta al reclamo per e-mail.

- **Se il reclamo è accettato**, il cliente verrà informato per e-mail e a questa comunicazione farà seguito un rimborso erogato dal team commerciale. Gates tratterà gli articoli oggetto del reclamo accettato.
- **Se il reclamo è respinto**, il cliente verrà informato per e-mail e a questa comunicazione sarà allegata una relazione dettagliata intitolata "**Analisi degli articoli restituiti**". Nel caso di un reclamo respinto, gli articoli **possono essere restituiti solo alle seguenti condizioni**: 1) a spese del cliente, e 2) se il cliente lo ha espressamente indicato nella sezione di riferimento del modulo di reclamo in garanzia.

Il team del Centro Tecnico non gestisce controversie derivanti da discrepanze con quanto descritto nella relazione "Analisi degli articoli restituiti".

### **6. TERMINI E CONDIZIONI PER TUTTI I RECLAMI**

- Tutti i reclami in garanzia sono gestiti da GATES EU Automotive Technical Center.
- La ricezione di una RMA non costituisce accettazione del reclamo da parte di Gates.
- I numeri di riferimento della RMA/del reclamo devono essere chiaramente contrassegnati su tutti gli articoli.
- Solitamente i reclami vengono risolti entro 21 giorni a partire dalla data di ricezione di tutti gli articoli.



- Gates copre solo le spese di trasporto per spedizioni effettuate con vettori autorizzati.
  - Dati mancanti o errati possono comportare la mancata presa in carico del reclamo (che, comunque, può essere presentato di nuovo)
  - Moduli di reclami illeggibili e/o scritti a mano possono comportare il rifiuto del Vostro reclamo (il reclamo può essere presentato nuovamente).
  - Tutte le informazioni sulle procedure di garanzia Gates sono disponibili sul sito Gates Highway al link: <https://www.gateshighway.com/en/warranty>
  - In caso di reclamo accettato:
    - gli articoli inviati sono trattenuti da Gates.
    - i documenti forniti dal cliente durante la registrazione del reclamo (vedi punto 1. Registrazione) saranno usati per il calcolo della nota di credito; tuttavia l'importo accreditato sarà allineato a: 1) Articolo: prezzo di acquisto Gates e 2) costi installazione/sostituzione: in base al tempo medio impiegato per sostituire l'articolo difettoso e il costo di mano d'opera per ora in Euro, pubblicato da Eurostat per la nazione citata sulla fattura, 3) parti e costi aggiuntivi: compensazione dei costi effettivi.
  - In caso di reclamo respinto:
    - gli articoli sono restituiti a spese del cliente
    - la richiesta di restituzione delle parti deve essere fatta compilando la sezione di riferimento del modulo di reclamo in garanzia.
    - Gates si riserva il diritto di smaltire gli articoli resi entro dieci (10) giorni lavorativi, secondo quanto previsto dalle procedure di rottamazione Gates oppure di restituire gli articoli il cui reclamo è stato rifiutato con l'addebito delle spese di trasporto e/o costi nel caso in cui:
      - Non sia stata espressa la volontà che gli articoli siano restituiti;
      - Non sia stato indicato che Gates deve restituire gli articoli il cui reclamo è stato rifiutato (modulo di richiesta garanzia incompleto);
      - Non siano stati menzionati i dettagli relativi alla restituzione (nome del trasportatore e numero di contratto da utilizzare);
      - La prenotazione di ritiro da parte del cliente non siano avvenuta.
- Dopo il periodo di dieci (10) giorni lavorativi, gli articoli non saranno più in giacenza presso gli uffici Gates.