



UFI FILTERS GROUP



**INSTRUKCJE
GWARANCJE I REKLAMACJE KLIENTA
RYNEK WTÓRNY**

SPIS TREŚCI

- 1 Cel i obszar zastosowania
- 2 Odniesienia
 - 2.1 Normy
- 3 Zarządzanie Gwarancjami i Reklamacjami Klienta
- 4 ZARZĄDZANIE GWARANCJAMI
 - 4.1 Obszar zastosowania
 - 4.2 Wymogi ogólne
 - 4.3 Nasze zaangażowanie w celu najlepszej obsługi Klienta
 - 4.4 Proces zarządzania gwarancją
 - 4.5 Analiza produktu i koszty
 - 4.6 Zwrot produktu do klienta
 - 4.7 Wniosek o zwrot kosztów
- 5 ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI
 - 5.1 Obszar zastosowania
 - 5.2 Wymogi ogólne
 - 5.3 Nasze zaangażowanie w celu najlepszej obsługi Klienta
 - 5.4 Proces zarządzania reklamacją
 - 5.5 Wniosek o zwrot kosztów
- 6 Formularze

Aktualizacja	Data	Zmiana
00	01/11/2014	Wydanie pierwsze

1 Cel i obszar zastosowania

Celem niniejszej instrukcji jest omówienie procesu zarządzania gwarancjami i reklamacjami zgłaszanymi przez Klientów Grupy UFI odnośnie produktów marki UFI i SOFIMA.

Procedura ma zastosowanie dla wszystkich produktów rynku wtórnego dla regionu EMEA.

2 Odniesienia

2.1 Normy

- Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego oraz Rady z dnia 25 maja 1999 roku w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

3 Zarządzanie Gwarancjami i Reklamacjami Klienta

Grupa UFI określiła nową procedurę zarządzania kwestiami, które pojawiły się na etapie świadczenia usług oraz dostaw dla swoich Klientów. W celu uzyskania prawidłowego zarządzania przepływem operacyjnym i obiegiem dokumentów pomiędzy naszym biurem Obsługi Klienta oraz interfejsem Klienta, zarządzanie reklamacjami zostało podzielone na grupy, które wymagają różnego podejścia:

- **GWARANCJE** wynikające z problemów związanych z montażem lub działaniem produktu w pojeździe;
- **REKLAMACJE** wynikające z problemów innych niż montaż lub działanie produktu w pojeździe.

4 ZARZĄDZANIE GWARANCJAMI

4.1 Obszar zastosowania

Problemy związane z montażem lub działaniem produktu w pojeździe.

4.2 Wymogi ogólne

Nowy system zarządzania gwarancjami Klienta, opracowany w celu poprawy wydajności i skuteczności w zarządzaniu problemami w fazie montażu lub działania produktu podczas eksploatacji, przewiduje taką organizację procesu wysyłania i przyjmowania dokumentów, która zapewni uzyskanie podstawowych informacji niezbędnych do kontroli i analizy problemu oraz przekazania pełnego raportu z analizy w celu zarządzania problemem po stronie Klienta. Należy podkreślić, że Grupa UFI przywiązuje duże znaczenie do występujących zdarzeń, które spowodowały przestój pojazdu i z tego powodu zarządzanie gwarancją odgrywa istotną rolę dla całego naszego zespołu.

Rozpoczęcie procedury roszczenia gwarancyjnego powinno nastąpić w ciągu 2 miesięcy od daty stwierdzenia usterki zgodnie z Dyrektywą europejską 1999/44/WE. Należy pamiętać, że aktualne wnioski, wysłane w momencie wystąpienia problemu będą rozpatrywane możliwie jak najszybciej, aby umożliwić skrócenie czasu przestoju pojazdu.

Ogólne warunki stosowania gwarancji znajdują się w ogólnej umowie dostawy.

4.3 Nasze zaangażowanie w celu najlepszej obsługi Klienta

Celem Grupy UFI jest uzyskanie maksymalnego zadowolenia Klienta i dlatego Grupa zobowiązuje się do:

- Zajęcia się zgłoszonym problemem **w ciągu 3 dni** od dnia otrzymania formularza roszczenia gwarancyjnego;
- Przekazania końcowego raportu z analizy roszczenia gwarancyjnego **w ciągu 14 dni** od dnia otrzymania produktu, co do którego istnieje podejrzenie wady (o ile nie jest wymagany inny czas realizacji konieczny dla przeprowadzenia badań laboratoryjnych).

4.4 Proces zarządzania gwarancją

Proces zarządzania gwarancją wymaga wysłania dokumentacji celem rozpoczęcia postępowania. Należy ściśle przestrzegać instrukcji, aby skrócić czas interwencji i rozwiązania problemu.

1. Wypełnić wszystkie pola formularza F8303-01 i dołączyć przynajmniej 1 zdjęcie przedstawiające problem jaki pojawił się w pojeździe.
2. Wysłać prawidłowo wypełniony formularz wraz z załączonym zdjęciem na adres mailowy: claims@it.uffilters.com.
3. Nasze biuro Obsługi Klienta rejestruje praktykę w systemie UFI oraz wyśle wiadomość (e-mail) wraz z informacją o numerze postępowania.
4. Biuro Obsługi Klienta zwróci się z prośbą o wysłanie produktu, co do którego istnieje podejrzenie wady, wysyłając formularz Zwrotu Produktu (F8303-02) wraz ze wskazaniem adresu docelowego oraz numerem postępowania. Ten formularz jest konieczny, aby możliwa była identyfikacja produktu. Należy pamiętać, że produkty bez tego dokumentu nie będą brane pod uwagę.

5. Po otrzymaniu produktu, co do którego istnieje podejrzenie wady, nasz dział jakości wykona analizę techniczną.
6. Po sprawdzeniu produktu zostanie sporządzony raport z analizy (F8303-03), który przekaże Państwu nasze biuro Obsługi Klienta.

4.5 Analiza produktu i koszty

Analiza techniczna obejmuje przeprowadzenie badań w naszych laboratoriach, łącznie ze sprawdzeniem stanu konstrukcji, co może skutkować otwarciem filtra. W przypadku, gdy znajdzie konieczność przeprowadzenia dodatkowych badań laboratoryjnych przez stronę trzecią, Klient zostanie poinformowany o kosztach, którymi w przypadku negatywnego wyniku (roszczenie gwarancyjne odrzucone) zostanie obciążony. Koszty badań prowadzonych we własnym zakresie przez Grupę UFI są pokrywane przez nas, o ile strony nie uzgodnią inaczej, indywidualnie dla każdego przypadku.

4.6 Zwrot produktu do klienta

Jeżeli Klient zwróci się z wnioskiem o zwrot produktu po zakończeniu analizy w ramach gwarancji, zapewnimy jego wysyłkę. Należy pamiętać, że filtr może nosić oznaki demontażu koniecznego w celu przeprowadzenia analizy usterki.

Jeżeli w ciągu **7 dni** od przekazania wyniku analizy gwarancyjnej nie zostanie wysłany wniosek o zwrot produktu, zostanie on przez nas ostatecznie zutilizowany.

4.7 Wniosek o zwrot kosztów

Każde żądanie zwrotu kosztów należy wpisać do formularza roszczenia gwarancyjnego (F8303-01), a także należy załączyć dokumentację potwierdzającą poniesione koszty napraw ewentualnej usterki. Jeżeli powyższa procedura nie zostanie dopełniona, wniosek o zwrot kosztów zostanie odrzucony nawet w przypadku, gdy wystąpił rzeczywisty problem będący przedmiotem reklamacji.

Grupa UFI zastrzega sobie prawo do uznania w całości lub częściowo wniosku o zwrot kosztów w przypadku przyjęcia gwarancji.

5 ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

5.1 Obszar zastosowania

1. Nieprawidłowe dostawy.
2. Towar uszkodzony podczas transportu.
3. Niewłaściwe opakowanie lub etykieta.
4. Inne problemy niezwiązane z montażem lub działaniem produktu w pojeździe.

5.2 Wymogi ogólne

Nowy system zarządzania reklamacjami klienta, opracowany w celu poprawy wydajności i skuteczności w zarządzaniu systemem produkcyjnym i dystrybucyjnym przewiduje taką organizację procesu wysyłania i przyjmowania dokumentów, która zapewni uzyskanie podstawowych informacji niezbędnych do kontroli i analizy problemu oraz ewentualnego przekazania pełnego raportu z analizy, w celu zarządzania problemem po stronie Klienta. Należy podkreślić, że Grupa UFI przywiązuje duże znaczenie do występujących zdarzeń, które spowodowały problemy u Klienta z powodu zakłóceń w usłudze lub problemów z produktem i dlatego zarządzanie reklamacją odgrywa istotną rolę dla całego naszego zespołu.

Procedurę składania reklamacji należy uruchomić w systematyczny i terminowy sposób, aby szybko i skutecznie rozwiązać powstały problem. W szczególności, w przypadku uszkodzeń otrzymanego towaru, należy pamiętać, że:

- „Wadę widoczną” należy zgłosić natychmiast podczas rozładunku materiału zgłaszając „Zastrzeżenie podczas odbioru” przewoźnikowi oraz wpisać na dokumencie przewozowym takie zastrzeżenie. Nie będą uznawane zastrzeżenia dotyczące widocznych uszkodzeń zgłaszane po odbiorze towaru;
- „Wadę ukrytą” należy zgłosić sporządzając pisemną reklamację, tak jak przedstawiono w niniejszej procedurze, w ciągu **8 dni** od daty otrzymania towaru.

5.3 Nasze zaangażowanie w celu najlepszej obsługi Klienta

Celem Grupy UFI jest uzyskanie maksymalnego zadowolenia Klienta i dlatego Grupa zobowiązuje się do:

- Zajęcia się zgłoszonym problemem **w ciągu 1 dnia** roboczego od daty otrzymania formularza zgłoszeniowego reklamacji i wyodrębnienia ewentualnego wadliwego produktu w naszych magazynach i fabrykach;
- Przekazania końcowego raportu z analizy reklamacji **w ciągu 90 dni** (na życzenie).

5.4 Proces zarządzania reklamacją

1. Wypełnić wszystkie pola formularza F8303-11 i załączyć ewentualne zdjęcia zgłaszanego problemu oraz kopię dokumentu przewozowego (obowiązkowo dla problemów wynikających z uszkodzenia towaru, niewłaściwej wysyłki, zbyt dużej ilości lub braku materiałów, niewłaściwych artykułów oraz ogólnie, w przypadku każdej sytuacji wynikającej z problemów związanych z wysyłką);

2. Wysłać prawidłowo wypełniony formularz wraz z załączonym zdjęciem na adres email: claims@it.ufifilters.com;
3. Nasze biuro Obsługi Klienta zarejestruje praktykę oraz wyśle wiadomość (e-mail) wraz z informacją o numerze referencyjnym w celu ewentualnych innych informacji;
4. W razie konieczności, biuro Obsługi Klienta zwróci się z prośbą o zwrot towaru, wysyłając formularz Zwrotu Towaru (F8303-12) wraz ze wskazaniem docelowego adresu. Ten formularz jest konieczny, aby możliwa była identyfikacja produktu. Należy pamiętać, że towar bez tego dokumentu nie będzie brany pod uwagę;
5. Po otrzymaniu towaru uważanego za niezgodny, nasz dział jakości przeprowadzi analizę techniczną;
6. Po zakończeniu reklamacji, jeżeli wnioskowano, zostanie sporządzony raport z analizy typu 8D (F8501-01B) lub inny dokument dla Klienta, który zostanie wysłany przez nasze biuro Obsługi Klienta.

5.5 Wniosek o zwrot kosztów

Każde żądanie zwrotu kosztów należy zaznaczyć w formularzu zgłoszeniowym reklamacji (F8303-11) oraz należy załączyć dokumentację potwierdzającą poniesione koszty. Jeżeli powyższa procedura nie zostanie dopełniona, wniosek o zwrot kosztów zostanie odrzucony nawet w przypadku, gdy wystąpił rzeczywisty problem będący przedmiotem reklamacji.

Grupa UFI zastrzega sobie prawo do uznania w całości lub częściowo wniosku o zwrot kosztów w przypadku przyjęcia reklamacji.

6 Formularze

F8303-01 FORMULARZ ROSZCZENIA GWARANCYJNEGO

F8303-11 FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI