
 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	1/8
DQE		Révision / Revision	0

SUMMARY

1	<u>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</u>	<u>2</u>
2	<u>RESPONSABILITA</u>	<u>2</u>
3	<u>DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA</u>	<u>2</u>
4	<u>PROCEDURA.....</u>	<u>3</u>
	4.1 SEGNALAZIONE DI PRODOTTO DIFETTOSO	3
	4.2 PRODOTTO DIFETTOSO CON DANNI AL VEICOLO	3
	4.2.1 ANALISI DEL PRODOTTO DIFETTOSO CON DANNI AL VEICOLO	4
	4.3 PRODOTTO DIFETTOSO SENZA DANNI AL VEICOLO.....	4
	4.3.1 ANALISI DEL PRODOTTO DIFETTOSO SENZA DANNI AL VEICOLO	6
5	<u>FLOW CHART.....</u>	<u>7</u>
6	<u>ESEMPIO DI MODULO DI DIFETTOSITA' COMPILATO.....</u>	<u>7</u>
7	<u>DOCUMENTI.....</u>	<u>8</u>

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé Vérifié Approuvé	PROCESS OWNER QUALITY IAM Directeur DQE	PROCESS OWNER QUALITY E. MACCHI	28/10/15 28/10/15 28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	2/8
DQE		Révision / Revision	0

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrivere come i clienti italiani devono segnalare a SOGEFI S.p.A. i prodotti di ricambio difettosi. La presente procedura rientra nell'ambito dei termini di "Garanzia e responsabilità" riportati nei cataloghi di SOGEFI S.p.A.


2 RESPONSABILITA'

Il cliente di SOGEFI S.p.A. è responsabile di segnalare correttamente il prodotto difettoso. SOGEFI S.p.A. è responsabile di condurre l'analisi del prodotto difettoso e di informare il cliente in merito all'esito dell'analisi.

3 DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

“ Prodotto ”:	componente e/o particolare venduto da SOGEFI ai propri clienti.
“ Prodotto difettoso ”:	prodotto che secondo il cliente non rispetta la o le sue caratteristiche in termini di geometria, affidabilità, montabilità, aspetto, funzionalità, prestazioni. Sono prodotti che devono ancora essere analizzati da SOGEFI.
“ Non conformità ”:	discordanza rispetto ad una norma o specifica tecnica che inficia geometria, affidabilità, montabilità, aspetto, funzionalità, prestazioni del prodotto.
“ SOGEFI S.P.A. ”	SOGEFI
“ Cliente ”	Società che ha acquistato il prodotto da SOGEFI

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé Vérifié Approuvé	PROCESS OWNER QUALITY IAM Directeur DQE	PROCESS OWNER QUALITY E. MACCHI	28/10/15 28/10/15 28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	3/8
DQE		Révision / Revision	0

4 PROCEDURA

4.1 SEGNALAZIONE DI PRODOTTO DIFETTOSO

La segnalazione di un prodotto difettoso deve essere fatta compilando in ogni sua parte il *modulo di difettosità* allegato alla presente procedura (documento nr. 01). Tale modulo deve essere usato per qualunque segnalazione (sia per i prodotti difettosi che abbiano causato danni al veicolo, sia per per i prodotti difettosi che non abbiano causato danni al veicolo).

Il modulo di difettosità deve sia accompagnare il prodotto difettoso, sia essere trasmesso per e-mail a SOGEFI.

Il prodotto difettoso deve sempre essere inviato integro a SOGEFI. Il cliente non è mai autorizzato a condurre alcuna analisi in proprio, manomettendo il prodotto. In caso di manomissione SOGEFI non riconosce alcuna garanzia sul prodotto.

4.2 PRODOTTO DIFETTOSO CON DANNI AL VEICOLO

Il cliente deve:


- segnalare il prodotto difettoso che ha causato danni al veicolo compilando in ogni sua parte il modulo di difettosità (documento nr. 01);
- trasmettere tempestivamente per e-mail il modulo di difettosità a SOGEFI;
- attendere il consenso da SOGEFI, quindi inviare il prodotto difettoso presso i laboratori di SOGEFI (il prodotto difettoso deve sempre essere accompagnato dal modulo di difettosità, compilato in ogni sua parte; in caso contrario NON si può procedere con analisi ed all'eventuale riconoscimento della garanzia).
- Conservare le fatture delle spese sostenute per la riparazione del veicolo, che, su richiesta, devono essere inviate a SOGEFI.

A seconda della marca del prodotto, l'indirizzo e-mail cui far pervenire il modulo di difettosità è il seguente:

marca	Indirizzo e-mail
COOPERSFIAAM	erika.montemurro@sogefigroup.com
FRAM	mariateresa.davico@sogefigroup.com
PURFLUX	erika.montemurro@sogefigroup.com
SOGEFIPRO	roberta.armari@sogefigroup.com
TECNOCAR	roberta.armari@sogefigroup.com

L'e-mail, con cui trasmettere il modulo di difettosità, deve essere sempre del tipo standard seguente.

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé	PROCESS OWNER	PROCESS OWNER QUALITY	28/10/15
Vérifié	QUALITY IAM	E. MACCHI	28/10/15
Approuvé	Directeur DQE		28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	4/8
DQE		Révision / Revision	0

Soggetto e-mail	[MARCA PROD.] [CODICE PROD.] [NOME CLIENTE]_YYYYMMDD_WARRANTY_VEHICLE
allegati a e-mail	MODULO DI DIFETTOSITA'
note	<ul style="list-style-type: none"> • Usare sempre LETTERE MAIUSCOLE per il soggetto dell'e-mail. • YYYYMMDD è la data della segnalazione scritta nel seguente modo: "anno mese giorno".
esempio	Il cliente "GAMMADELTA" segnala il 25/12/2011 che il prodotto PURFLUX con codice "B1234" é difettoso ed ha causato danni alla sua vettura. PURFLUX_B1234_GAMMADELTA_20111225_WARRANTY_VEHICLE

L'indirizzo, cui inviare il prodotto difettoso da analizzare, è il seguente:

SOGEFI Viale IV Novembre, 19 c.a.: <u>LABORATORIO AFTERMARKET</u> 10050 S. Antonino di Susa (TO) ITALY

4.2.1 ANALISI DEL PRODOTTO DIFETTOSO CON DANNI AL VEICOLO

SOGEFI informa sempre il Cliente per iscritto sull'esito delle analisi condotte sui prodotti difettosi e sul riconoscimento della garanzia. SOGEFI intende informare il Cliente entro tre (3) settimane dalla data di ricezione del prodotto difettoso.


4.3 PRODOTTO DIFETTOSO SENZA DANNI AL VEICOLO

Il Cliente deve:

- segnalare il prodotto difettoso compilando in ogni sua parte il modulo di difettosità (documento nr. 01). Nel caso in cui il filtro non sia stato montato su nessun veicolo, ma presenti solo evidenti non-conformità il cliente non deve compilare la parte relativa alle "informazioni veicolo";
- scegliere una delle seguenti possibilità:

POSSIBILITA' (A)	Inviare le segnalazioni di volta in volta.
POSSIBILITA' (B)	Raccogliere le segnalazioni per trimestre dell'anno in corso ed inviarle a SOGEFI. <ul style="list-style-type: none"> • 1° trim. (gen., feb., mar.)

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé	PROCESS OWNER	PROCESS OWNER QUALITY	28/10/15
Vérifié	QUALITY IAM	E. MACCHI	28/10/15
Approuvé	Directeur DQE		28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	5/8
DQE		Révision / Revision	0

	<ul style="list-style-type: none"> • 2° trim. (apr., mag., giu.) • 3° trim. (lug., ago., set.) • 4° trim. (ott., nov., dic.)
--	---

A seconda della soluzione scelta, l'e-mail con cui trasmettere il modulo di difettosità deve essere del tipo standard seguente:


POSSIBILITA'(A) - moduli di difettosità inviati di volta in volta	
Soggetto e-mail	[MARCA PRODOTTO]_[CODICE PRODOTTO]_[NOME CLIENTE]_YYYYMMDD_WARRANTY
allegati a e-mail	MODULO DI DIFETTOSITA'
note	<ul style="list-style-type: none"> • Usare sempre LETTERE MAIUSCOLE per il soggetto dell'e-mail. • YYYYMMDD è la data della segnalazione scritta nel seguente modo: "anno mese giorno".
esempio	Il cliente " <u>ALFABETA</u> " segnala il 09/04/2012 che il prodotto "TECNOCAR" con codice "Y789" è difettoso: TECNOCAR_Y789_ALFABETA_20120409_WARRANTY

POSSIBILITA'(B) - moduli di difettosità raccolti ed inviati ogni 3 mesi	
Soggetto e-mail	[NOME CLIENTE]_WARRANTY_QY_YYYY
allegati a e-mail	MODULI DI DIFETTOSITA' DEL TRIMESTRE DI RIFERIMENTO
note	<ul style="list-style-type: none"> • Usare sempre LETTERE MAIUSCOLE per il soggetto dell'e-mail. • QY=trimestre dell'anno (Q1=1° trim. (gen., feb., mar.), Q2=2° trim. (apr., mag., giu.), Q3=3° trim. (lug., ago., set.), Q4=4° trim. (ott., nov., dic.)). • YYYY=anno.
esempio	Il cliente " <u>ALFABETA</u> " segnala una serie di prodotti difettosi, che ha raccolto tra aprile e giugno del 2011. ALFABETA_WARRANTY_Q2_2011

A seconda della marca del prodotto, l'indirizzo e-mail cui far pervenire il modulo di difettosità è il seguente:

marca	Indirizzo e-mail
COOPERSFIAAM	erika.montemurro@sogefigroup.com
FRAM	mariateresa.davico@sogefigroup.com

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé Vérifié Approuvé	PROCESS OWNER QUALITY IAM Directeur DQE	PROCESS OWNER QUALITY E. MACCHI	28/10/15 28/10/15 28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	6/8
DQE		Révision / Revision	0

PURFLUX	erika.montemurro@sogefigroup.com
SOGEFIPRO	roberta.armari@sogefigroup.com
TECNOCAR	roberta.armari@sogefigroup.com

4.3.1 ANALISI DEL PRODOTTO DIFETTOSO SENZA DANNI AL VEICOLO

SOGEFI, dopo aver ricevuto e vagliato i moduli di difettosità, si riserva di:

- 1) riconoscere la garanzia dei prodotti difettosi (non verrà mai riconosciuta la garanzia qualora il modulo di difettosità non sia compilato in ogni sua parte o qualora il prodotto sia stato montato su una vettura diversa da quella contemplata dai cataloghi SOGEFI).

oppure di:

- 2) Richiedere al cliente di far pervenire il prodotto difettoso presso i laboratori di SOGEFI per procedere con l'analisi. Il prodotto difettoso deve essere sempre accompagnato dal modulo di difettosità, compilato in ogni sua parte; in caso contrario la garanzia non viene riconosciuta.

L'indirizzo, cui inviare il prodotto difettoso da analizzare, è il seguente:

SOGEFI Viale IV Novembre, 19 c.a.: <u>LABORATORIO AFTERMARKET</u> 10050 S. Antonino di Susa (TO) ITALY

SOGEFI informa sempre il Cliente per iscritto sull'esito delle analisi condotte sui prodotti difettosi e sul riconoscimento della garanzia. SOGEFI intende informare il Cliente entro tre (3) settimane dalla data di ricezione del prodotto difettoso.

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé Vérifié Approuvé	PROCESS OWNER QUALITY IAM Directeur DQE	PROCESS OWNER QUALITY E. MACCHI	28/10/15 28/10/15 28/10/15

SOGEFI Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	7/8
DQE		Révision / Revision	0


5 FLOW CHART






6 ESEMPIO DI MODULO DI DIFETTOSITA' COMPILATO

Il cliente GAMMADELTA segnala il 25/12/2011 una difettosità del filtro olio PURFLUX "B1234". Il 13/10/2011 il PRODOTTO venne montato su una FIAT PUNTO 1900 JTD (immatricolata nel 2010, con un potenza di 68KW ed un chilometraggio di 27000 Km). Dopo 3000 Km riscontrò una perdita olio. Richiede per questo problema un risarcimento di 538€.

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé	PROCESS OWNER	PROCESS OWNER QUALITY	28/10/15
Vérifié	QUALITY IAM	E. MACCHI	28/10/15
Approuvé	Directeur DQE		28/10/15

 Aftermarket Business Unit	GENERAL DIVISION	QIN-04-54	
	Instruction / Work Instruction		
Division Reference	SEGNALAZIONE IN ITALIA DI PRODOTTO DI RICAMBIO DIFETTOSO	Page	8/8
DQE		Révision / Revision	0

 Aftermarket Division		MODULO DIFETTOSITA' PRODOTTO	
Per i prodotti TECNOCAR inviare il modulo a: customer.service@sogefifiltration.com Per i prodotti COOPERSFIAAM, FRAM, PURFLUX inviare il modulo a: Claims@sogefi-am.com			
TIMBRO CLIENTE o informazioni Cliente (Nome società, indirizzo, tel.)		DATA	
		25/12/2011	
Inviando il filtro a SOGEFI, il cliente autorizza SOGEFI ad effettuare tutti i test necessari per l'analisi, anche qualora fossero distruttivi			
INFORMAZIONI FILTRO		INFORMAZIONI VEICOLO	
MARCA FILTRO	PURFLUX	MARCA E TIPO VEICOLO	FIAT PUNTO
TIPO FILTRO	OLIO	MOTORE (cilindrata, benz./diesel)	1900 JTD
CODICE FILTRO	B1234	POTENZA [KW]	68 kW
		ANNO IMMATRICOLAZIONE	2010
		CHILOMETRAGGIO [Km/Miles]	27000
DESCRIZIONE ANOMALIA/ DANNO SUBITO	PERDITA OLIO DOPO 3000 KM		
In caso di danneggiamento veicolo compilare le celle sottostanti			
	FILTRO ASSEMBLATO IL [DATA]	KM/MIGLIA PERCORSI COL FITRO	RISARCIMENTO RICHIESTO [€]
➔	13/10/2011	3000	538

7 DOCUMENTI

MODULO DIFETTOSITA' PRODOTTO QIN-04-54-A

Etat du document State of document	Fonction Fonction	Nom Name	Date Date
Rédigé Vérifié Approuvé	PROCESS OWNER QUALITY IAM Directeur DQE	PROCESS OWNER QUALITY E. MACCHI	28/10/15 28/10/15 28/10/15