

PROCEDURA DI RECLAMI TECNICI

Resi in garanzia · IJS GROUP

1. Oggetto

Il presente documento descrive la procedura che IJS GROUP (INDUSTRIAS SARDAÑES, S.L.U.) applica ai reclami tecnici relativi ai pezzi di propria fabbricazione, nonché le informazioni che il cliente deve fornire affinché il reclamo possa essere analizzato. Il nostro sistema di gestione della qualità è certificato in conformità alla norma ISO 9001:2015.

2. Che cosa si considera un reclamo in garanzia

Si considera reclamo in garanzia il pezzo IJS GROUP che, essendo stato montato correttamente, presenta un difetto di fabbricazione o di materiale entro il proprio periodo di garanzia.

NON vengono gestiti tramite questa procedura, ma come reso commerciale attraverso il canale abituale:

- Pezzi nuovi non montati.
- Errori di ordine o di codice articolo.
- Danni prodotti durante il trasporto.

3. Periodi di garanzia

Calcolati dalla data di acquisto indicata nella fattura o nel documento giustificativo di vendita, e fino al limite di anni o chilometri indicato, a seconda di quale venga raggiunto per primo:

- Pulegge albero motore: 5 anni o 150.000 km.
- Kit catena distribuzione e kit alberi a camme: 5 anni o 100.000 km.
- Restanti famiglie di prodotto: 3 anni o 80.000 km.

4. Come presentare il reclamo

Il reclamo deve essere comunicato al reparto tecnico all'indirizzo joan.benaiges@ijsgroup.es entro 30 giorni dalla rilevazione del guasto. Ogni pezzo va reclamato in modo individuale.

Il reclamo si presenta mediante il MODULO DI GARANZIE E RESI di IJS GROUP, che raccoglie tutti i dati necessari e può essere scaricato su ijsgroup.es, sezione Download. Lo stesso modulo è valido per i resi commerciali, contrassegnando l'apposita casella.

È indispensabile fornire:

- Codice articolo IJS GROUP del pezzo e numero di fattura o bolla di consegna.
- Marca, modello e targa del veicolo.
- Data di montaggio, chilometri al momento del montaggio e chilometri al momento del guasto.
- Descrizione del guasto rilevato.
- Fotografie nitide del pezzo, della marcatura o del lotto di fabbricazione e del montaggio.

5. Campione di olio

Per i pezzi il cui funzionamento dipende dalla lubrificazione — pompe olio, kit catena distribuzione, alberi a camme, tenditori e simili — è obbligatorio allegare un campione di almeno 120 ml dell'olio del motore interessato, in un recipiente a tenuta e infrangibile.

Il campione consente di determinare se il guasto ha origine da un lubrificante inadeguato o degradato. In sua assenza non è possibile completare l'analisi tecnica e il reclamo viene respinto.

6. Numero di reclamo e ritiro

Una volta ricevuta la documentazione completa, IJS GROUP assegna un numero di reclamo e lo comunica al cliente. Il pezzo non deve essere spedito prima di disporre di tale numero.

IJS GROUP organizza e si fa carico del trasporto per il ritiro del pezzo reclamato. L'imballaggio deve essere identificato esternamente con il numero di reclamo assegnato.

7. Analisi e risoluzione

Ogni reclamo è sottoposto a uno studio tecnico individuale. IJS GROUP comunica al cliente il risultato dell'analisi.

Se il reclamo risulta accolto, IJS GROUP procede alla sostituzione del pezzo o all'emissione della relativa nota di accredito. I costi di manodopera vengono valutati caso per caso e vengono rimborsati quando il cliente lo richiede espressamente e il reclamo è fondato; a tale scopo deve essere fornito un preventivo o una fattura di riparazione con il dettaglio dei lavori eseguiti.

8. Esclusioni

La garanzia non copre i guasti causati da:

- Montaggio non corretto o eseguito da personale non professionale.
- Mancato rispetto delle specifiche del costruttore del veicolo o delle istruzioni di montaggio del primo equipaggiamento.
- Lubrificante inadeguato, livello insufficiente o manutenzione carente.
- Uso improprio, sovraccarico, negligenza o incidente.
- Utilizzo del veicolo in competizione o in prove di prestazione.
- Manipolazione, alterazione o precedente riparazione del pezzo.
- Normale usura da utilizzo.

9. Contatti

Reparto tecnico — joan.benaiges@ijsgroup.es · +34 93 682 17 18. Il catalogo e le informazioni tecniche di tutti i codici articolo sono disponibili per i nostri clienti sulla piattaforma B2B: b2b.ijsgroup.es

La presente procedura è aggiuntiva rispetto ai diritti che la legislazione vigente riconosce all'acquirente e non li limita in alcun caso.