

*I reclami possono essere gestiti in modo rapido, efficiente e semplificato, aderendo alla politica DENSO riguardante i resi in garanzia. La società, inoltre, compie indagini sui resi in garanzia per migliorare la qualità dei suoi prodotti e risolvere rapidamente i problemi, al fine di minimizzare i disagi alla clientela.*

DENSO è un riconosciuto produttore di primo equipaggiamento a cui si affidano i costruttori di veicoli di tutto il mondo per la fornitura di componenti affidabili e sicuri, conformi a rigorose specifiche tecniche e con prestazioni che rispondono a standard estremamente elevati. Tuttavia, anche con questo livello di qualità prodotto, possono a volte verificarsi problemi che generano un reclamo in garanzia.

Per evitare ulteriori problemi non necessari e inutili ritardi, è importante che le officine conoscano e seguano la procedura corretta per garantire che il reclamo venga gestito in modo fluido, efficiente e nel minor tempo possibile, e ciò implica seguire alcune regole basilari.

I reclami in garanzia vengono, però, molto spesso respinti perché adducibili a un errato montaggio del componente. Tenendo conto di questo, e avendo come obiettivo la soddisfazione dei clienti e del consumatore finale, DENSO è impegnata in attività formative rivolte ai tecnici, in modo da consentire loro di conoscere le prescrizioni di montaggio e i processi corretti di installazione del pezzo di ricambio così da evitare possibili passi falsi e poter completare con successo l'intervento.

A tal fine, il team tecnico DENSO ha sviluppato anche una piattaforma interattiva di e-learning [denso-technic.com/it/](https://denso-technic.com/it/) che consente ai professionisti dell'assistenza automotive di seguire corsi dedicati a una serie di gamme prodotto e suggerimenti per una corretta installazione.

Nel caso in cui il reclamo debba essere presentato, è necessario seguire le linee guida della politica generale di reso in garanzia e i Termini e Condizioni di DENSO. Il primo passo richiesto è quello di fornire i dettagli completi del veicolo a cui si riferisce il reclamo, che devono includere: marca e modello, codice motore, mese e anno di produzione del veicolo e codice VIN, oltre a data/chilometraggio al momento dell'installazione del componente e, se diversa, la data/chilometraggio della successiva riparazione.

È inoltre importante descrivere correttamente i dettagli del difetto, poiché la semplice affermazione "non funziona" non è sufficiente per consentire ai tecnici DENSO che si occupano del controllo qualità e della garanzia di procedere a una valutazione. È quindi necessario spiegare nel dettaglio i motivi del reclamo da parte dell'utente finale: in quali

condizioni si è verificato o si verifica il guasto, se in presenza di temperature calde o fredde, nel traffico o a velocità sostenuta, giusto per fare qualche esempio.

Inoltre, nel caso di un componente che può essere testato, per dimostrare che sia stato installato correttamente, è necessario presentare un report diagnostico con il relativo codice errore, oltre ai risultati dei test che aiuteranno a semplificare il processo di gestione.

Il ricambio guasto deve essere restituito al ricambista/distributore che l'ha fornito, possibilmente nell'imballaggio originale DENSO, e non deve essere stato danneggiato, smontato o modificato. Inoltre, se si tratta di un compressore per aria condizionata, deve essere restituito con le guarnizioni o i coperchi montati in ingresso e in uscita.

© riproduzione riservata pubblicato il 4 / 05 / 2023