

PROCEDIMENTO DE REIVINDICAÇÃO DE GARANTIA

1.1 – Formulário Produto com Defeito

		FORMULÁRIO PARA FILTROS COM DEFEITO	
<i>Enviar formulário preenchido para:</i>			
Informações do Cliente (nome, endereço, telefone)		Data	
<i>Ao enviar o filtro para SOGEFI GROUP o Cliente autoriza a SOGEFI para realizar todos os testes necessários para a análise, mesmo se eles forem destrutivos</i>			
Informações do Filtro		Informações do Veículo	
Marca		Marca e modelo	
Tipo do Filtro		Motor	
Referência / Código		Tipo de combustível	
		Ano / modelo	
		Quilometragem Km	
Descrição do problema / defeito			
Em caso de danos no veículo, favor preencher os campos a seguir			
	Filtro montado em (data)	Kilômetros percorridos com o Filtro	Compensação solicitada (R\$)

Todas as informações do formulário devem ser completamente preenchidas. Caso falte alguma informação a análise pode demorar mais tempo.

1.2 – E-mail

O Formulário para Filtros com Defeito deve ser enviado por e-mail para o seguinte endereço:

sao.tec@sogefigroup.com

O assunto do e-mail deve ser escrito conforme segue abaixo:

Assunto no e-mail	(marca)_(código/referência)_(nome do cliente)_DDMMAAAA_Garantia_Veículo
Anexo	Formulário para Filtros com Defeito
Observações	Por favor use sempre letra maiúscula para o título do e-mail.
	DDMMAA é a data da reclamação.
Exemplo	Cliente "GAMMADELTA" fez a reclamação de Garantia em 25/12/2011 porque ele julga que o filtro FRAM com código PH2870 danificou seu veículo.
	FRAM_PH2870_GAMMADELTA_20112015_GARANTIA_GOL

1.3 – Envio do Produto

Os produtos devem ser enviados para o endereço abaixo, sempre acompanhados do respectivo formulário preenchido.

Rodovia Dom Pedro I (SP 065) Km 90, s/n – Gleba A-1,
Unidade 29, 30 e 31, Centro Empresarial – Espaço Gaia
(Edifício Tucano) – Bairro do Pinhal – SP – CEP: 13240-
000
CNPJ 66.975.699/0005-47 – Inscrição Estadual
400.018.793.114



Em hipótese alguma os Filtros devem ser abertos pelo cliente a menos que seja acordado com um representante da Sogefi.

2. – Análise da reclamação de Garantia

Um e-mail será enviado ao cliente a partir do recebimento da peça.

O tempo de análise será:

- **3 semanas** no caso da análise de primeiro nível.
- **5 semanas** no caso da análise de segundo nível (Laboratório).