



**ROAD
FREE
COMPANY**

CINGOLI DA COSTRUZIONI PROCEDURE PER I RECLAMI

Inclusi CTL, MEX, PAD's, MTL, OTT, Steel OTT, CAR, RHV, PAV

07-2019

Sommario

| | |
|---|---|
| Procedura di reclamo..... | 2 |
| Requisiti e limiti della procedura di reclamo in garanzia | 3 |
| Garanzia limitata * | 4 |
| Termini Della Garanzia | 6 |
| Lettura dei numeri di serie: | 7 |
| Prove fotografiche necessarie | 8 |

Procedura di reclamo

1. Se si riceve un reclamo da parte del cliente, la prima cosa da fare è confermare che il cingolo sia stato venduto dal rivenditore ricevente la richiesta. **I reclami devono essere elaborati dal rivenditore originario a meno che non siano approvate circostanze eccezionali.**

Nota: qualsiasi rivenditore può vendere un nuovo cingolo a un cliente o a un rivenditore, in seguito all'approvazione di un reclamo avanzato presso un secondo rivenditore. Tuttavia, il credito effettivo viene erogato al soggetto che aveva acquistato originariamente il cingolo da Camso.

2. Utilizzare il documento *Condizioni del servizio e le linee guida di garanzia – cingoli da costruzione* per consultare le condizioni del cingolo e le linee guida per determinare l'esistenza o meno di una condizione di garanzia.
3. Consultare le tabelle nel presente documento per determinare se il cingolo è ancora in garanzia (mesi di servizio e/o limite ore di servizio).
4. Se dopo aver esaminato la n° 2 e la n° 3, il reclamo può essere preso in considerazione, il soggetto che ha acquistato originariamente il cingolo da Camso è tenuto a fornire le seguenti informazioni:
 - a. Riempire il *Reclamo di garanzia – Cingoli da costruzione*;
 - b. Fornire **fotografie di supporto** (più avanti nel presente documento verranno mostrati degli esempi);
 - c. Fornire la fattura dal rivenditore all'utente finale (se applicabile).
5. Presentare le suddette informazioni per e-mail a uno dei seguenti indirizzi:

Stati Uniti:

Warranty@camso.co

Canada (Tutti):

SClwarrantyclaims@camso.co

Messico (Tutti):

garantias.mexico@camso.co

Germania (Tutti):

reklamation@camso.co

Francia (Tutti):

garantie.fr@camso.co

Italia (Tutti):

csit@camso.co

Regno Unito (Tutti):

warranty.uk@camso.co

Altro:

CoTrack.Support@camso.co

6. Il gruppo di supporto tecnico di garanzia esamina il reclamo e poi comunica la decisione. Eventuali domande sullo stato della richiesta devono essere inviate direttamente all'indirizzo e-mail sopra citato.
7. Se la richiesta è PREAPPROVATA, potrebbe essere necessario fornire il codice prodotto del cingolo e il numero di serie per ricevere l'accredito. In alcuni casi, possono essere richieste prove che il cingolo sostituito in garanzia sia stato reso inutilizzabile, per evitare che venga riutilizzato. L'accredito verrà ricevuto sul conto CAMSO del soggetto acquirente dopo aver fornito tutte le informazioni richieste. Se la richiesta viene RIFIUTATA, il richiedente riceverà una e-mail che spiega i motivi del diniego rinviando, nella maggior parte dei casi, alle linee guida della garanzia per ulteriori informazioni.
8. Il richiedente originario informa il proprietario-utente riguardo all'esito della richiesta di garanzia. Se la richiesta viene approvata, il richiedente accredita a sua volta la somma appropriata al rivenditore/utente finale.

Requisiti e limiti della procedura di reclamo in garanzia

Disposizioni sul cingolo sostituito in garanzia

Camso ha il diritto di ritirare qualsiasi cingolo a spese proprie. I cingoli devono essere conservati per 30 giorni dopo la richiesta di reclamo, prima di essere smaltiti, in modo da dare a CAMSO l'opportunità di chiederne la restituzione. Il rivenditore è tenuto a rimuovere i numeri di serie dai cingoli se non siano stati smaltiti dopo 30 giorni, al fine di garantire che non venga fatto un nuovo reclamo sullo stesso cingolo.

Tempo limite per la presentazione del reclamo

Le richieste di pre-approvazione devono essere presentate alla CAMSO entro **60 giorni dalla data del guasto**. Per le richieste ricevute oltre i sessanta (60) giorni dalla data del guasto, si utilizza la data di ricezione del reclamo come data del guasto.

Tempo limite di garanzia del cingolo

Reclami ricevuti oltre i 60 mesi dalla data di produzione sono considerati fuori garanzia e non vengono coperti da garanzia.

La garanzia del cingolo non è trasferibile

I reclami devono essere inviati dall'acquirente originario del cingolo. La garanzia del cingolo non è trasferibile al secondo proprietario o a quelli successivi.

Durata della garanzia del cingolo sostituito

Se un cingolo viene sostituito a causa di un difetto di materiale o di fabbricazione durante il periodo di validità della garanzia originaria, il periodo di garanzia del cingolo si limita al periodo residuo della garanzia originaria. Altrimenti il cingolo in sostituzione avrà la garanzia completa del cingolo nuovo.

Informazioni mancanti nel reclamo

Se la data di inizio della garanzia del cingolo non è conosciuta e la fattura di vendita originale non viene presentata, verrà considerata come data di inizio della garanzia la data di fabbricazione. I reclami non verranno presi in considerazione se mancano le seguenti informazioni:

1. Informazioni sulla macchina OE incluso il modello e il numero di ore-macchina;
2. Cod. prodotto e numero di serie del cingolo;
3. Data di inizio della garanzia del cingolo (data della fattura);
4. Data del guasto del cingolo e ore di esercizio del cingolo al momento del guasto.

Codice prodotto e numero di serie del cingolo in sostituzione

Per ricevere l'accredito, al rivenditore può essere chiesto di fornire il codice prodotto e il numero di serie del cingolo in sostituzione. Inoltre, se il cingolo sostituito è ancora utilizzabile, per esaminare la richiesta possono essere necessarie foto che mostrino il cingolo reso inutilizzabile tagliando la carcassa o rimuovendo il numero di serie.

Garanzia limitata *

Soggetti garantiti

Proprietari originali di parti e cingoli di servizio Camso nuovi, acquistati tramite un rivenditore autorizzato Camso nel settore aftermarket.

Copertura della garanzia

I cingoli da costruzioni Camso sono garantiti contro i difetti nei materiali e nella lavorazione, a partire dalla data d'acquisto. I cingoli in gomma Camso che, a giudizio di Camso, risultassero inutilizzabili a causa di un difetto nel materiale o nella lavorazione, saranno sostituiti oppure, a discrezione di Camso, sarà concesso al cliente un abbuono sull'acquisto di altri cingoli Camso in sostituzione.

Esclusione dalla copertura

- Cingoli che non siano più in possesso dell'utente finale che li aveva acquistati originariamente;
- Reclami presentati oltre il numero di mesi prescritto nel limite di copertura;
- Cingoli fabbricati da oltre 60 mesi al momento della richiesta di intervento in garanzia;
- Cingoli su nuovi macchinari OEM (si applica la garanzia OEM);
- Cingoli che presentino danni da uso o installazione, derivanti da utilizzo improprio o che superino i limiti delle capacità tecniche previste originariamente per tali prodotti;
- Difetti causati da abuso, uso improprio, negligenza, alterazione, incidente, rischi del terreno o del fondo stradale o da stoppie, sovraccarico, non corrispondenza di cingoli adiacenti, applicazione errata, uso di componenti non OEM nel sottocarro oppure messa in funzione, manutenzione o regolazioni inadeguate;
- Difetti cosmetici, come incrinature o tagli superficiali o altre condizioni superficiali che possano incidere sull'aspetto estetico del cingolo ma senza intaccarne la funzionalità o diminuirne in modo misurabile la durata complessiva;
- Uso, installazione, riparazione o regolazione che Camso giudichi impropri.

Obblighi del proprietario

- Dare comunicazione del difetto entro il periodo di garanzia applicabile, fornendo una prova valida dell'acquisto;
- Sostenere i costi di trasporto fino al luogo in cui avviene il servizio in garanzia;
- Sostenere i costi e le imposte di installazione;
- Sostenere i costi di trasporto, se applicabili;
- Provvedere a un'adeguata manutenzione e regolazione dei componenti del sottocarro.

Livelli di rimborso del cingolo

La copertura della garanzia comincia dalla data della ricevuta di vendita all'utente finale. Un cingolo che risulti essere inutilizzabile a causa di un difetto invalidante nei materiali e nella lavorazione, mentre è ancora nel periodo di garanzia, riceverà un credito basato sul prezzo corrente di sostituzione del cingolo.

Sostituzione del cingolo gemellato

Il costo di sostituzione del cingolo non assicurabile sull'altro lato della macchina non è coperto dalla garanzia. Quando un cingolo notevolmente usurato viene sostituito durante il normale uso o durante il periodo di garanzia, spetta al cliente stabilire se sia necessario sostituire anche il cingolo sull'altro lato, ma in ogni caso ciò avviene a sue spese.

*Per tutti i dettagli fare riferimento al *Certificato di garanzia – Cingoli da costruzioni*.

Termini Della Garanzia

Nessuna partecipazione del cliente durante il periodo di garanzia

| Serie del cingolo | Mesi di servizio* | Limite ore di esercizio* |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Tipo di macchina | | |
| Serie Camso SD | | |
| CTL | 18 | 1500 |
| MEX | 30 | 2500 |
| Serie Camso HXD | | |
| CTL | 24 | 2000 |
| MEX | 42 | 3500 |
| PAD's | 36 | 3000 |
| MTL | 14 | 1200 |
| OTT | 12 | Nessun limite |
| Steel OTT | 24 | Nessun limite |
| CAR | 12 | 1000 |
| RHV | 12 | 1000 |
| PAV | 18 | 1500 |

* Il limite che viene raggiunto per primo. Se il numero dei mesi di esercizio è sconosciuto, si considera la data di produzione.

Lettura dei numeri di serie:

Cingoli da costruzione prodotti in Sri Lanka

Track Identification Part and Serial Number



13



| | | | |
|-----------------|-------------|---------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| BRANDING / LOGO | PART NUMBER | SERIAL NUMBER | COUNTRY OF ORIGIN |

Ex.: **15 032 3 5123**

| | | |
|------------|----------------------|---------------------------|
| 15 | Year of production | 2015 |
| 032 | Day of the year | 32nd day / February 2nd |
| 3 | Factory number | 3 :Sri Lanka |
| 5 | Product group tracks | 5 |
| 123 | Sequential number | 123rd track made that day |

Cingoli da costruzione(MTL) prodotti a Plattsburgh, USA

Part Designation Multi-Terrain Loaders (MTL)


639-1500
Made in USA
SERIAL NUMBER

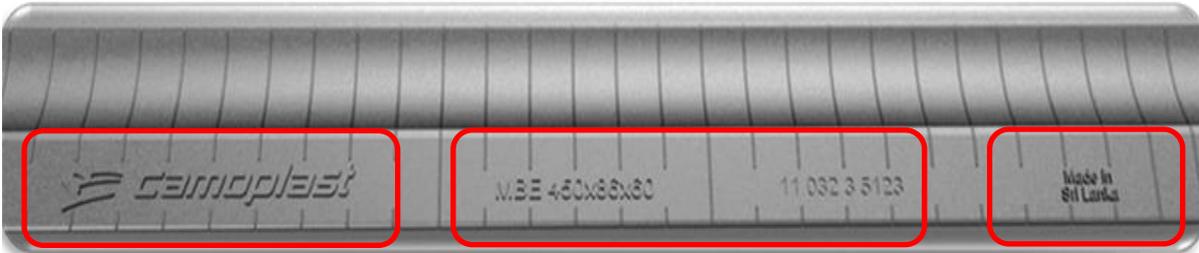
| | | | |
|-----------------|----------------|----------------------|------------------|
| 1- Manufacturer | 2- Part number | 3- Country of Origin | 4- Serial Number |
|-----------------|----------------|----------------------|------------------|



Prove fotografiche necessarie

L'obiettivo principale di scattare fotografie è quello di ridurre il numero di domande per ulteriori informazioni e di fornire tutti i dati necessari per prendere una decisione corretta sulla richiesta di garanzia.

- Le fotografie sono necessarie per i reclami sui cingoli in garanzia;
- Inviare fotografie dell'intera macchina, che mostrino anche il modello, la serie e la targhetta con il numero di serie, laddove possibile;
- Fornire diverse fotografie chiare, in primo piano, per identificare le aree difettose sospette;
- Inviare una fotografia dell'area in questione con il codice articolo e il codice di lotto visibili;
- Fornire almeno una visualizzazione chiara dell'intero cingolo compresa l'area difettosa sospetta;
- Fornire le fotografie del codice articolo, del numero di serie, del paese di produzione e di ogni altro contrassegno del cingolo.

| | | |
|--|---|---|
|  |  |  |
| Visione della macchina nel complesso | Visione generale della zona per cui si fa reclamo | Condizioni di usura della ruota dentata |
|  |  |  |
| Visione generale dei difetti | Primi piani dei difetti | Primi piani dei difetti |
|  | | |
| Fotografia del LOGO | Fotografia del codice articolo e numero di serie del cingolo; | Fotografia del codice del Paese di produzione |

