



INDICE

1. DEFINIZIONI.....	2
2. SCOPO.....	2
3. APPLICABILITA'.....	2
4. RESPONSABILITA'.....	2
5. GUIDA AI PROCESSI.....	2



1. DEFINIZIONI

- OOB (OUT OF BOX) si intendono i tutti i prodotti che risultino guasti successivamente alla vendita al consumatore finale entro 7 gg solari dalla data di acquisto.
- DOA (DEAD ON ARRIVAL) si intendono tutti i prodotti che risultino difettosi ancor prima della vendita. E' richiesta una prova d'acquisto (fattura) dal distributore al punto vendita .In questo caso la data di spedizione al centro assistenza non deve essere superiore a 30 gg solari della data della fattura di vendita del distributore

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di stabilire le attività operative per la gestione dei prodotti N.C. (non conformi) denominati DOA e OOB.

3. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica a tutte le attività relative alla gestione delle non conformità rilevate su tutti i prodotti a marchio TECHNOIT.

4. RESPONSABILITA'

Il centro assistenza autorizzato TECHNOIT ha la responsabilità della corretta applicazione delle attività descritte nella presente procedura, secondo le proprie competenze.

5. GUIDA AI PROCESSI

Il dealer compila il Modulo "ISTRUZIONE OPERATIVA ASSISTENZA PRODOTTI A MARCHIO TECHNOIT" in tutte le sue parti, barrando la casella relativa al campo DOA/OOB ed esegue la spedizione.

All'atto del ricevimento, il Centro Assistenza Autorizzato esegue le seguenti attività:

- verifica la corretta compilazione del modulo e del d.d.t.
- verifica l'integrità e completezza dell'imballo
- verifica le prove di acquisto fornite
- verifica che il guasto dichiarato è stato effettivamente riscontrato
- esegue la sostituzione e il reso del prodotto