



# PROCEDURE DE RECLAMATION DE GARANTIE

# I.1) Formulaire de produit défectueux

		<b>DEFECTIVE PRODUCT FORM</b>	
Send filled in form to : <a href="mailto:claims@sogefigroup.com">claims@sogefigroup.com</a>			
CUSTOMER STAMP <small>or Customer information (Company name, address, tel.)</small>		DATE	
<i>By submitting the filter to SOGEFI GROUP the Customer authorizes SOGEFI to carry out all necessary tests for the analysis even if they are destructive</i>			
<b>FILTER INFORMATION</b>		<b>VEHICLE INFORMATION</b>	
BRAND		CAR BRAND AND TYPE	
FILTER TYPE		ENGINE TYPE <small>(displacement, fuel type)</small>	
REF. CODE		ENGINE POWER [KW]	
		DATE FIRST REGISTERED <small>(Month/Year)</small>	
		CAR MILEAGE [Km/Miles]	
PROBLEM / DAMAGE DESCRIPTION			
<b>In case of vehicle damage please fill in the following cells</b>			
	FILTER ASSEMBLED ON [date]	KM/MILES MADE WITH FILTER	REQUESTED COMPENSATION [€]
			



**Toutes les parties du formulaires doivent être intégralement complétés.**

Dans le cas où certaines informations sont manquantes, l'analyse prendra beaucoup plus de temps

## I.2) Adresse email

● **Le formulaire des produits défectueux** doit être envoyé par e-mail avec l'adresse suivante:

**[claims@sogefigroup.com](mailto:claims@sogefigroup.com)**

● L'objet de l'e-mail doit être écrit de la manière suivante:

<i>Objet de l'e-mail</i>	<b>[MARQUE]_[REF.CODE]_[NOM CLIENT]_AAAAMMJJ_GARANTIE_VEHICULE</b>
<i>Pièce jointe</i>	FORMULAIRE DE PRODUIT DEFECTUEUX
<i>Remarque</i>	<i>Merci d'utiliser les lettres majuscules pour l'objet de l'email</i>
	<i>AAAAMMJJ est la date de la réclamation (ANNEE MOIS JOUR)</i>
<i>Exemple</i>	Le client "GAMMADELTA" établis une réclamation de garantie le 25/12/2011 parce qu'il estime que le produit PURFLUX de la référence "B1234" a endommagé sa voiture
	<b>PURLFUX_B1234_GAMMADELTA_20111225_GARANTIE_VEHICULE</b>

**Ne pas oublier de joindre le formulaire des produits défectueux !**

## I.3) Expédition du produit

Les produits doivent être envoyés avec l'adresse suivante  
(**TOUJOURS accompagné** du formulaire des produits défectueux)

**SOGEFI GROUP**  
**Filtrauto S.A. - Aftermarket Division**  
*Quality Dept. – Technical Service*  
7 Avenue du 8 mai 1945  
78286 Guyancourt cedex  
FRANCE



**Les produits ne doivent en aucun cas être ouverts au préalable par le client, sauf si le personnel de SOGEFI lui en donne l'autorisation.**

# II. Analyse des réclamations de garanties

Un email sera envoyé au client à la réception de la pièce

L'analyse prendra:

- **3 semaines** dans le cas du 1<sup>er</sup> niveau d'analyse.
- **5 semaines** dans le cas du 2<sup>nd</sup> niveau d'analyse.