Risposta Reclamo N° C/ITA/8262787 - R.E.M. S.R.L. - GF995CM - [561990]

Da **Casella PEC Customer Care** <customer.care@arval.legalmail.it>
A **iaboni.ileana@pec.it** <iaboni.ileana@pec.it>
Cc **customer.care** <customer.care@arval.it>
Data lunedì 19 giugno 2023 - 12:57

Egregio Avv. Iaboni,

Abbiamo analizzato con attenzione la sua segnalazione e la informiamo che:

come già riportato nel precedente reclamo C/ITA/8169375, indirizzato a ufficioacquisti@rem-motori.it, il protrarsi dei tempi di riparazione è strettamente legato alla consegna dei ricambi, non disponibili in Casa Madre.
Purtroppo, allo stato attuale, sussistono grosse difficoltà di approvvigionamento dei ricambi, causate anche dal protrarsi della crisi generale delle Supply Chain globali, sulle quali le possibilità di intervento da parte di Arval sono estremamente limitate.

Siamo in costante contatto col costruttore per monitorare la produzione ed abbiamo provveduto ad interfacciarci anche con altri fornitori del network, al fine di meglio comprendere l'effettiva disponibilità degli elementi e ridurre il più possibile l'attesa.
In data 6 giugno u.s. la struttura ha ricevuto i pezzi di ricambio, eseguito le lavorazioni ed effettuato la prova su strada: in questa occasione il veicolo ha presentato una nuova anomalia sul sistema radar. Abbiamo ricevuto una nuova richiesta di integrazione della riparazione in data 8 giugno u.s. e, prontamente nella medesima giornata, è stato fornito il benestare. I nuovi ricambi ("SUPPORT RADAR FRO", "CONVERGENT SUP EN" e "CALCULATEUR RADAR") risultano disponibili presso il fornitore. A tal proposito, abbiamo provveduto a interrogare il ricambista, al fine di ricevere una conferma in merito alla data di consegna stimata.

Sperando di averle fornito una risposta esaustiva, restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento in merito.

Le ricordiamo che è possibile consultare online le domande più frequenti accedendo alla sezione https://faq.arval.it.

Cordiali Saluti,
Team Customer Care Arval

© 2023 Arval Service Lease Italia S.p.A. - Tutti i diritti sono riservati

PRIVACY

I dati utilizzati per l'invio di questo messaggio sono trattati da Arval Service Lease Italia S.p.A. per inviare comunicazioni sui propri servizi e prodotti nel rispetto della vigente normativa (art15 ss.Reg.UE n679/2016-GDPR).