

PRESENTACION DE RECLAMACIONES (CLIENTES)

Fecha Solicitud :

Tipo de Solicitud:

Devolución

Faltante

Garantía

INFORMACION GENERAL (CLIENTE)

Nombre: Teléfono:
 Ciudad: Correo electronico:

DATOS DEL DISTRIBUIDOR

Nombre:
 Dirección:
 Correo Electronico:

DATOS DEL FILTRO

Tipo de filtro (Marque con una X según corresponda):
AGUA **AIRE** **ACEITE** **COMBUSTIBLE**

Referencia: Cantidad:
 Identificación: Fecha de fabricación: Orden de producción:
 Número factura de venta:
 Detectado en: Antes de montaje Después de montaje Tiempo (horas): Kilómetros:
 Descripción de la falla presentada:

DATOS DEL VEHICULO EN EL CUAL SE MONTO EL FILTRO

Marca:
 Modelo:
 Placa:

CAUSAL DEL RECLAMO (Marque con una X en el cuadro según corresponda)

1	Faltante de piezas	<input type="checkbox"/>	8	Pintura	<input type="checkbox"/>
2	Fugas	<input type="checkbox"/>	9	Despegue de tapas	<input type="checkbox"/>
3	Rosca	<input type="checkbox"/>	10	Tapa en poliuretano rota	<input type="checkbox"/>
4	Oxidación	<input type="checkbox"/>	11	Problemas de sellamiento	<input type="checkbox"/>
5	Empaque interno	<input type="checkbox"/>	12	Ahogamiento del vehiculo	<input type="checkbox"/>
6	Empaque externo	<input type="checkbox"/>	13	Filtro colapsado	<input type="checkbox"/>
7	Deformaciones (Golpes)	<input type="checkbox"/>	14	Otros	<input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN DE LA CAUSAL DE RECLAMACION POR GARANTIA

SOLICITUD DE RECLAMACION POR FALTANTE

FORMATO RECLAMACIONES (CLIENTES)

UBIQUE EL REGISTRO FOTOGRÁFICO SEGÚN CORRESPONDA

Ubicación del defecto
(Filtro)

Montaje

DATOS DE ENTREGA

Entregado por

Recibido por

Fecha

VoBo Laboratorio

VoBo Ingeniería

VoBo Producción

Fecha de Cierre

Firma

COPIA CONTROLADA CARPETA DE RED

Teniendo en cuenta que para nosotros es de vital importancia conocer sus reclamaciones, pues ellas contribuyen a nuestro mejoramiento continuo .

A continuación se presentan las indicaciones que usted como Cliente debe seguir para diligenciar su solicitud de reclamación, para que nuestro Departamento técnico inicie la respectiva investigación de manera oportuna.

1. Debe informar inicialmente al Distribuidor de la zona correspondiente con la finalidad de brindar una adecuada orientación al reclamo y otorgar un aval inicial para que el Departamento técnico inicie el debido proceso.
2. Diligenciar de forma clara y completamente el formulario de reclamación por Devolución o Garantía entregado por Filtros Franig a través de sus distribuidores o de la página WEB, adjuntando documentos necesarios como Factura de adquisición del repuesto.

De igual forma debe firmar y/o sellar el formulario como requisito para futuro reclamo al proveedor.

3. Al diligenciar el formulario de reclamación por devolución, faltante o garantía se debe tener en cuenta lo siguiente:

A. En caso de una solicitud por devolución, debe diligenciar un formato por cada referencia de filtro y de acuerdo a la devolución se solicita envío de foto (Producto y caja).

B. En caso de ser una solicitud por garantía debe diligenciar un formato por cada referencia de filtro.

4. El(los) Repuesto (s) que posterior a la revisión técnica se diagnostique que No amerita Garantía ni devolución porque no se evidencia defecto por mala calidad o defecto de fabricación y además se evidencia alguna de las siguientes causas:

A. Montaje incorrecto.

B. Falla del vehículo.

C. El filtro no coincide con el despachado.

D. Fecha de vencimiento de la anomalía (15 días a partir de la fecha de recibo de la mercancía).

F. Repuestos que No son Comercializados por Franig S A S

SI RECIBE EL EMPAQUE DE LA MERCANCÍA POR PARTE DEL TRANSPORTADOR ROTO, GOLPEADO O EVIDENCIA ALGUNA ANOMALÍA, POR FAVOR DILIGENCIAR EN LA RESPECTIVA GUÍA DE ENTREGA, LAS OBSERVACIONES DEL DESTINATARIO; DE LOS CONTRARIO ASUMIREMOS QUE FUE RECIBIDA A SATISFACCIÓN.

TODOS LOS FILTROS SALEN DE NUESTRAS INSTALACIONES PREVIAMENTE REVISADO Y MARCADO.

PARA CUALQUIER DUDA O ESTADO DE RECLAMO LLAMAR A NUESTRA LINEA O INGRESAR A LA PAGINA WEB PARA UNA COMUNICACIÓN.

Planta Bogotá: Autopista Medellín 700mts, adelante del Río Bogotá, vía Siberia (Bogotá -Colombia),

Planta Neiva: Carrera 6 # 34 -95, Barrio las Granjas.(Neiva,Huila,Colombia)

Teléfonos: (57) (1) 8966880 PBX (57)(8) 8756912 E-mail: ventas@franigfilters.com

www.franigfilters.com