

MANUAL DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES



MOVE FORWARD. ALWAYS.™

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS POR GARANTIAS - TECNICOS

El Cliente/Distribuidor hará una evaluación previa al envío de las piezas a DAYCO, para determinar si el reclamo es apropiado. La base para realizar esta evaluación se encuentra disponible en la web oficial de Dayco: <https://www.daycoaftermarket.com/es/diagnostic/>

En el caso de determinar que el reclamo de la pieza no esté relacionada a una falla de calidad, deberá hacer el rechazo inmediato del reclamo.

En el caso de que se observe alguna anomalía, se debe realizar el proceso indicado a continuación:

1. INGRESO

El Cliente/Distribuidor deberá enviar un email adjuntando el Formulario SGP000A Reclamo - Falla Técnica, **sin excepción**, a la siguiente casilla de correo: reclamos@dayco.com

- **Deberá enviarse un formulario por cada pieza fallada.**
- **Solo serán considerados aquellos reclamos que sean recepcionados a través del email de reclamos designado a tales fines y que contengan adjunto el formulario correspondiente completo.**

Luego de recibido el Formulario SGP000A vía email, el área de reclamos deberá autorizar la devolución de la mercadería y le informará al distribuidor un **número de seguimiento de reclamo**.

2. ENVIO Y ETIQUETADO DE LA MERCADERIA PARA ANALISIS

El Cliente/Distribuidor debe enviar a Dayco las piezas debidamente identificadas con su Formulario SGP000A. Las piezas que no tengan adjunto dicho formulario no serán tenidas en cuenta en el análisis, dando aviso al Distribuidor.

Para iniciar la Logística inversa de devolución de las piezas a Dayco, el Cliente/Distribuidor deberá realizar el envío entregando la mercadería al transporte al momento de la entrega del pedido mensual. **No se aceptarán envíos realizados a través de empresas de transporte que no estén habilitadas como proveedor oficial Dayco.**

El envío deberá contener indicado el **número de reclamo asignado**. Este número deberá estar identificado en la documentación y en cada uno de los bultos de manera visible. A tales fines, se deberá pegar la etiqueta identificatoria en la/s caja/s correspondiente a las piezas en devolución con la siguiente información: **Nro. de reclamo, fecha despacho y nombre de cliente**.

A continuación, se presenta un modelo de etiqueta a modo de ejemplo:

 MOVE FORWARD. ALWAYS.™	RECLAMO EN GARANTIA
Nro. de reclamo:	
Fecha:	
Cliente:	

3. FORMULARIO DE RECLAMOS

De acuerdo a lo indicado en el apartado anterior, es requisito que se incluya adjunto el Formulario de Reclamos SGP000A correspondiente. ***Este deberá estar completo en todos sus campos, sin presentar omisiones en la información solicitada.***

A continuación, se presenta el modelo de formulario y su explicación para el correcto llenado:

		SOLICITUD DE GARANTIA DEL PRODUCTO	
Por favor, llene la solicitud, adjunte la pieza reclamada y enviar a la dirección que se encuentra en pie de pagina.			
Fecha reclamo: 01/01/19		N° reclamo (uso DAYCO): XXX-20G	
Distribuidor: XXX Distribuciones			
Cliete: Nombre: Repuestos NN Domicilio: Calle 1 nro 50 (Dirección de repuestos NN) Teléfono: (de la casa de repuestos) Actividad: Casa de repuestos en gral. multimarca			
Producto: Código: KTB201 Descripción: Kit de distribución Cantidad: 1		Vehículo: Marca: VW Modelo: Gol Año: 2005	
Cronología de falla (indicar detalles en "Descripción del reclamo")			
Rechazo inicial Se observo una falla del producto antes de la instalación.			Seleccionar uno ☐
Instalación No fue posible instalarlo. No quedó correctamente instalado. Se desinstaló inmediatamente. Se instaló, se probó y se desinstaló porque No funcionó en forma correcta. Falló, o directamente no funcionó.			☐ ☐ ☐ ☐
En uso Falla súbita El producto dejó de funcionar repentinamente y sin dar señales previas de mal funcionamiento. Falla progresiva El producto dio signos de falla progresiva hasta que Se decidió desinstalarlo porque su funcionamiento ya no era aceptable Dejó de funcionar completamente.			☐ ☐ ☒
Intensidad de uso (sólo si el producto falló en uso)			Seleccionar uno
Menos de 1.000 Km. Muy poco uso , entre 1.000 y 5.000 Km. Poco uso , entre 5.000 y 10.000 Km. Uso moderado , entre 10.000 y 20.000 Km. Uso intenso , más de 20.000 Km.			☐ ☒ ☐ ☐ ☐
Descripción de la falla Por favor, describa lo sucedido con el mayor detalle posible, desde los primeros síntomas hasta la desinstalación. Indique cualquier anomalía observada en la instalación, uso o desinstalación.			
Luego de una semana de uso se comenzó a escuchar ruidos en aumento			
Al desinstalarlo se detecta aspereza en el rodamiento del tensor.			
IMPORTANTE: DAYCO analizará el producto, mas allá de su estado, desestimando todo reclamo sobre piezas que evidencien marcas o síntomas que implicaron una incorrecta instalación y/o uso de herramental inadecuado. DAYCO no aceptara piezas sin el presente formulario correctamente completado.			
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		Distribuidor Firma Aclaración	Cliete Firma
Dayco Argentina S.A. Parque Industrial Ferreyra - Camino Interfábricas CP 5000 - Ferreyra - Cordoba - Argentina Tel. 0351-4971500 www.dayco.com.ar			



SOLICITUD DE GARANTIA DEL PRODUCTO

Por favor, llene la solicitud, adjunte la pieza reclamada y enviar a la dirección que se encuentra en pie de pagina.

Fecha reclamo: 01/01/19

N° reclamo (uso DAYCO): XXX-20G

Distribuidor: XXX Distribuciones

Cliente: Nombre: Repuestos NN

Domicilio: Calle 1 nro 50 (Dirección de repuestos NN)

Teléfono: (de la casa de repuestos)

Actividad: Casa de repuestos en gral. multimarca

Producto: Código: KTB201

Descripción: Kit de distribución

Cantidad: 1

Vehículo: Marca: VW

Modelo: Gol

Año: 2005

Cronología de falla (indicar detalles en "Descripción del reclamo")

Seleccionar uno

Rechazo inicial

Se observo una falla del producto antes de la instalación.

☐Instalación

No fue posible instalarlo.

☐

No quedó correctamente instalado. Se desinstaló inmediatamente.

☐

Se instaló, se probó y se desinstaló porque

No funcionó en forma correcta.

☐

Falló, o directamente no funcionó.

☐En uso

Falla súbita

El producto dejó de funcionar repentinamente y sin dar señales previas de mal funcionamiento.

☐

Falla progresiva

El producto dio signos de falla progresiva hasta que

Se decidió desinstalarlo porque su funcionamiento ya no era aceptable

☒

Dejó de funcionar completamente.

☐

Intensidad de uso (sólo si el producto falló en uso)

Seleccionar uno

Menos de 1.000 Km.

☐

Muy poco uso , entre 1.000 y 5.000 Km.

☒

Poco uso , entre 5.000 y 10.000 Km.

☐

Uso moderado , entre 10.000 y 20.000 Km.

☐

Uso intenso , más de 20.000 Km.

☐

Descripción de la falla

Por favor, describa lo sucedido con el mayor detalle posible, desde los primeros síntomas hasta la desinstalación. Indique cualquier anomalía observada en la instalación, uso o desinstalación.

Luego de una semana de uso se comenzó a escuchar rumorosidad en aumento

Al desinstalarlo se detecta aspereza en el rodamiento del tensor.

IMPORTANTE:

DAYCO analizará el producto, mas allá de su estado, desestimando todo reclamo sobre piezas que evidencien marcas o síntomas que implicaron una incorrecta instalación y/o uso de herramental inadecuado.

DAYCO no aceptara piezas sin el presente formulario correctamente completado.

MUCHAS GRACIAS POR
SU COLABORACIÓN

Firma

Aclaración

Distribuidor

Firma/sello

Cliente

Firma

Dayco Argentina S.A.

Parque Industrial Ferreyra - Camino Interfábricas

CP 5000 - Ferreyra - Cordoba - Argentina

Tel. 0351-4971500

www.dayco.com.ar