



FORMULARIO SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre:	Fecha Solicitud			Tipo Solicitud		
	D	M	A	Devolución	Faltante	Garantía
Código:	Número Solicitud:					
País:	Estado:			Ciudad:		
Teléfono:	Fax:			Fecha recibo:		
Dirección de Envío						

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

Referencia	Descripción	Marca Origen	Cantidad	Factura No

Observación:

SOLICITUD DE RECLAMO POR DEVOLUCIÓN (Marque con una X en el cuadro correspondiente)

1	Referencia OK. Producto no corresponde (Foto y Medidas)	6	Error de cotización por el vendedor
2	Faltante de piezas	7	No aplica al mercado
3	Llegó referencia incorrecta (Foto y Medidas)	8	Falta de pagos (Morosidad)
4	Repuesto defectuoso (Foto y Medidas)	9	Piezas golpeadas (Foto)
5	Error de cotización por el cliente	10	Otros

Observación:

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR GARANTÍA

Descripción de la Falla del Repuesto:

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR FALTANTE

Nro. Caja	Peso	Cubicaje

ASESOR DE VENTAS

Nombre:	Firma y Sello del Cliente
Firma:	
RUC ó CÉDULA	

FAVOR LEER DETENIDAMENTE EL INSTRUCTIVO DE ESTE FORMULARIO

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

- 1** Debe **INFORMAR** inicialmente al **Ejecutivo de Ventas** que atiende su zona de la presente solicitud con la finalidad de que se le brinde la debida orientación al reclamo y se le pueda otorgar el aval inicial para que nuestro equipo técnico inicie el debido proceso.
- 2** **Llenar Clara y Completamente** el **Formulario de Reclamación por Devolución o Garantía** entregado por SUNRISE AUSTRAL AUTOPART S.A. a través de sus Representantes o de la Página WEB, adjuntando Copia de la Factura de Adquisición del repuesto(s) y Copia de la Factura de Venta que expidió al momento de vender dicho repuesto(s).
De igual forma, debe **Firmar y Sellar el Formulario**, como requisito para futuro reclamo al proveedor.
- 3** Al llenar el Formulario de Reclamación por Devolución, Faltante o Garantía se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - A. En caso de ser una SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN, debe diligenciar un Formulario por cada referencia de repuesto y de acuerdo al tipo de devolución se solicita envío de Foto (Producto y Caja) y Medidas.
 - B. En caso de ser una SOLICITUD DE GARANTÍA, debe diligenciar un Formulario por cada repuesto, y cada pieza debe venir marcada con el número de cada Formulario, para que nuestro equipo técnico identifique rápidamente el repuesto y su falla.
- 4** El(los) repuesto(s) que posterior a la revisión técnica se diagnostique que **No Amerita Garantía ni Devolución**, porque no es originado por mala calidad o defecto de fabricación y además se evidencie alguna de las siguientes causas:
 - A. Montaje incorrecto.
 - B. Falla del vehículo.
 - C. Conducción incorrecta.
 - D. Repuesto no concuerda con el despachado.
 - E. Fecha de vencimiento para anomalía (15 días a partir de la fecha de recibo de su mercancía).
 - F. Repuesto roto por causas diferentes al procedimiento de despacho o en mal estado (rayado, marcado etiquetado, etc.) Que dificulta su nueva comercialización.
 - G. Repuestos que NO son comercializados por SUNRISE AUSTRAL AUTOPART S.A.
 - H. Repuestos o Partes Eléctricas, entre otras causas.



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



TODOS REPUESTOS SALEN DE NUESTRAS INSTALACIONES PREVIAMENTE REVISADOS Y MARCADOS, EVITE RECLAMACIONES INNECESARIAS.



PARA CUALQUIER DUDA O ESTADO DEL RECLAMO LLAMAR A NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE O INGRESAR A LA PÁGINA WEB PARA UNA COMUNICACIÓN GRATUITA VÍA CHAT O SKYPE.