

11 de agosto 2016.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS.

Para los casos en que nuestros distribuidores soliciten garantía de la línea de Air Spring, se seguirá el siguiente procedimiento:

Para agilizar el trámite, el Distribuidor deberá mandar por correo a su representante de ventas la siguiente información:

- 1).- Fotos de la pieza donde se pueda apreciar la falla o fallas que reporta su cliente.
- 2).- De preferencia, informar la aplicación donde se instaló la bolsa (modelo de tractor).
- 3).- Número de factura de compra a Goodyear y fecha de venta a su cliente.

Si la causa de falla se determina a través de la revisión que **NO procede**, se mandará por parte del representante de ventas al distribuidor una carta (dictamen), explicando la causa de porque no procedió, para que a su vez él la entregue a su cliente.

Si la causa de falla se determina a través de la revisión que **SI procede**, solicitaremos un folio con todos los datos a atención a clientes, dicho folio se enviará al Distribuidor. Se recolectará (n) la(s) pieza(s) en sus instalaciones (este folio deberá imprimirse y pegarse en la(s) caja(s). Por último, se les elabora una nota de crédito.

Si existe cualquier dificultad o controversia en la determinación de la causa de la falla (cuando no proceden las garantías conforme a la opinión del representante); se le da la opción al cliente de enviar la(s) pieza(s) a nuestra planta de San Luis Potosí por flete pagado por el cliente y un ingeniero de desarrollo y de calidad las examinará y realizará una determinación en relación a la garantía, Si el reclamo de garantía procede, el costo del flete será reembolsado y se hará nota de crédito por la(s) pieza(s).

Si NO procede se les enviará el dictamen de la planta. Se debe aclarar con el cliente que en estos casos las bolsas se seccionaran para su revisión a detalle.

Atentamente

Araceli López Hdez.

Asesoría comercial y técnica.

----- *A Higher Standard of Performance.* SM -----

Tel (444) 834 6700, Web www.stemco.com
Dirección Eje Central SAHOP 215 Manzana 53, C.P. 78395
San Luis Potosí S.L.P.
México