

GARANTIA O FORMA DE RECLAMO

El cliente hace su reclamación o inconformidad vía telefónica o correo. El representante debe atender inmediatamente la misma, buscando como principio su solución, indicando al cliente los requisitos que tendrá que cubrir para dar procedimiento a su queja, registrando el reporte mediante el número de RGA.(nombre, cantidad, código, fecha de reporte).

1. Al cliente se le enviara un formato que tendrá que elaborar con toda la información solicitada... # RGA, nombre de cliente, código, cantidad, numero de factura que ampara dicho código, clave de daño, descripción de daño, fecha.
2. Se solicitara enviar formato concluido y evidencias totalmente visibles de cada radiador dañado (fotografías): pieza completa, etiqueta o grabado de la pieza, enfoque del daño y si hace mención de golpe, pandeado, torcido, roto etc... incluir imágenes de caja.
3. Una vez obtenida correctamente la información solicitada se someterá a validación.
4. Recibida la orden de aprobación se compartirá a la brevedad al cliente y se indicara el medio de paquetería solicitando copia o número de guía para rastreo de la misma (mercancía NO correspondiente a REACH el envío se carga a cuenta de cliente).
5. Se procederá a emitir el documento correspondiente, comparando la información previa a lo recibido físicamente (situación contraria se reportara al cliente).

NOTA:

Es indispensable concluir con todos los requisitos para mejor control, seguimiento y se le proporcione mejor servicio.

Solicito de su apoyo al recibir su pedido observa algo anormal (dañado) o incompleto se comunique de inmediato a Reach y realice la anotación detallada en la guía, le sugiero realizar firma de recibido al concluir su entrega (El reporte y anotación es indispensable para dar seguimiento a garantía o devolución)....

Agradezco su atención.

Sin otro Particular, Atentamente le saluda....

Fabiola Ivonne Melo Chávez

Ext. 102

Atención y Servicio al Cliente



fmelo@reachcooling.com