



Formulario Solicitud de Reclamación por Devolución o Garantía



Cliente:		Fecha	D	M	A
Código:	Ciudad:	Departamento:			
Dirección de envío:		Teléfono:			
E-mail:	Fax:	Tipo de Solicitud			
		DEVOLUCIÓN	GARANTÍA		

INFORMACIÓN DEL REPUESTO PARA INVESTIGACIÓN POR ÁREA TÉCNICA

Referencia:	Marca/Origen:	Cantidad:	Valor Unitario:			
			Valor Total:			
Descripción repuesto:		Número de Factura:	Fecha Factura:	D	M	A

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

A	Defecto de Fabricación	D	La pieza presenta abolladuras y/o derrame de líquidos
B	Faltan piezas al repuesto sellado desde fábrica	E	La pieza luce desgastada y/o con óxido
C	La pieza recibida no corresponde a la solicitada	F	La pieza no corresponde a la aplicación solicitada

Descripción de la Falla del Repuesto:

INFORMACIÓN DE VENTA DEL REPUESTO AL USUARIO	Número de días que trabajó el repuesto:	Número de Factura:	Fecha Factura:	D	M	A
INFORMACIÓN DEL TALLER DONDE SE REALIZÓ LA REPARACIÓN	Nombre del Taller:		Dirección:		Ciudad:	
	Teléfono:	Observaciones del Taller:				

INFORMACIÓN REQUERIDA

Fecha de compra:	Fecha de instalación:	Kilometraje al instalar:
Fecha de falla:	Kilometraje al fallar:	
Fecha de montaje del nuevo repuesto dado en garantía:		

ASESOR ZONA	Firma y Sello del Cliente	
Nombre	Firma	
OBSERVACIONES	NIT ó C.C No.	

FAVOR LEER DETENIDAMENTE EL INSTRUCTIVO AL RESPALDO DE ESTE FORMULARIO PARA EVITAR RECLAMACIONES POR DEVOLUCIÓN O GARANTÍA INNECESARIAS.

Recuerde diligenciar completamente este formulario y anexar las copias necesarias para que nuestro Equipo Técnico pueda iniciar el respectivo proceso de investigación y análisis; con la finalidad de brindar una respuesta ágil y eficaz de su reclamación y evitar una devolución del repuesto y cargar los respectivos Fletes de Transporte a su cuenta.

Procedimiento Solicitud de Reclamación por Devolución o Garantía

A continuación se presentan las indicaciones que usted como **CLIENTE** debe seguir para diligenciar su solicitud de reclamación, para que nuestro equipo técnico inicie la respectiva investigación de manera ágil y eficaz del caso.

- 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** **Diligenciar Clara y Completamente** el **FORMULARIO DE RECLAMACIÓN POR DEVOLUCIÓN O GARANTÍA** entregado por IMPORTADORA CALI S.A. a través de sus Representantes o de la Página WEB, adjuntando Copia de la Factura de Venta 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 diligenciar el **FORMULARIO DE RECLAMACIÓN POR DEVOLUCIÓN 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.
 - 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:
 - Montaje incorrecto.
 - Falla del vehículo.
 - Conducción incorrecta.
 - Repuesto no concuerda con el despachado.
 - Fecha de vencimiento para **SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN** (15 días calendario a partir de la fecha de recibo de su mercancía).
 - Repuesto roto por causas diferentes al procedimiento de despacho o en mal estado (rayado, marcado o tiqueteado, etc.) Que dificulta su nueva comercialización.
 - Repuestos que NO son comercializados por IMPORTADORA CALI S.A.
 - Repuestos o Partes Eléctricas, entre otras causas.**Dicha(s) pieza(s) le serán devueltas y los fletes de transporte serán cargados a su cuenta.**

- 5** Los Fletes de Transporte sólo serán asumidos por IMPORTADORA CALI S.A. cuando:
 - El repuesto haya sido Mal Despachado (Aplicación, Cantidad, Referencia, Marca y/o Origen)
 - Repuestos aceptados en Garantía por falla del mismo.



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 SU MERCANCÍA LA RECIBIERON A SATISFACCIÓN.



TODO REPUESTO SALE DE NUESTRAS INSTALACIONES PREVIAMENTE REVISADO Y MARCADO, EVITE RECLAMACIONES INNECESARIAS.