

## FORMULARIO SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

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

### INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

Referencia	Llave	Descripción	Marca Origen	Cantidad	Factura No.

**Observación:**

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

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

<b>Nombre:</b>	<b>Firma y Sello del Cliente</b>
<b>Firma:</b>	
RUC ó CÉDULA	

**FAVOR LEER DETENIDAMENTE EL INSTRUCTIVO DE ESTE FORMULARIO PARA EVITAR RECLAMACIONES INNECESARIAS**

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** **Diligenciar Clara y Completamente** el **Formulario de Reclamación por Devolución o Garantía** entregado por SUNRISE AUTOPARTS 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 diligenciar 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 AUTOPARTS 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.**