



Políticas de Reclamo LATAM

1.OBJETIVO

Esta Política de Reclamos establece las directrices para el registro, análisis y manejo de las solicitudes recibidas a través del portal de reclamos, asegurando un proceso estandarizado, transparente y eficiente, con responsabilidades y criterios claramente definidos.

Link Portal de Reclamos: <https://fleetguard.lat/export-latam/>

2.ALCANCE

Esta política se aplica a todos los clientes de Atmus Filtration Technologies (Fleetguard) de exportación que necesitan presentar quejas relacionadas con los productos recibidos.

3.RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

3.1. Recepción de la mercancía

Una vez recibida, deberá realizar una inspección completa de la mercancía, observando los siguientes puntos:

- Factura / Nota fiscal
- Bill of Landing (Bol)
- Validar que la cantidad de tarimas y/o paquetes sean los correspondientes a los documentos que se están entregando.
- Revisar de forma externa que todas las tarimas y/o paquetes se encuentren en buenas condiciones, sin ningún daño en el empaque y/o violación del mismo.

3.2. Para que el reclamo sea analizado, el cliente deberá:

- Registrar su solicitud exclusivamente en el portal de reclamos.
- Proporcionar correctamente los datos solicitados.
- Adjuntar todas la evidencia necesarias.

3.3. Evidencias

Según el tipo de reclamo, se deberá incluir en su solicitud las evidencias que correspondan para sustentar y validar el reclamo presentado.

Tipos de reclamo:

El portal está destinado al registro de reclamos relacionados con:

- Producto faltante
- Producto sobrante
- Producto dañado
- Garantía

	Sobra	Falta	Dañado	Garantía
Fotografía de pallets y/o cajas	X	X	X	X
Fotografía de filtro (producto)	X	**	X	X
Fotografía de etiqueta del producto	X	**	X	X
Envío de formulario completo	X	X	X	X

**Por favor, enviar las evidencias correspondientes al caso.*

4.CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Solo se aceptarán reclamos que:

- Se registren dentro de los 15 días naturales posteriores a la recepción de la mercancía.
- Contengan toda la información obligatoria requerida para su análisis.

Transcurrido este plazo, el sistema bloqueará el envío del registro del reclamo, por lo que no será posible la recepción del mismo.

IMPORTANTE

- Los reclamos sin soporte no serán aceptados, lo que imposibilitará la emisión de crédito o el ajuste de la discrepancia.
- El registro de el reclamo no garantiza su aprobación.
- Atmus podrá solicitar información o evidencias adicionales durante el proceso de análisis.
- Los reclamos con información incompleta o que no cumplan con los criterios establecidos en esta política podrán cerrarse sin seguimiento.
- Esta política podrá revisarse y actualizarse cuando sea necesario.



DUDAS

Para obtener más información o resolver cualquier duda, estamos a su disposición a través de nuestro centro de contacto **filtration.mexico@atmus.com** (México) y **atendimento.filtros@atmus.com** (Brasil).