



Políticas de Reclamo MÉXICO

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.la/portal-de-reclamo-mex/>

2.ALCANCE

Esta política se aplica a todos los clientes de Atmus Filtration Technologies (Fleetguard) en México 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:

- Guía del transportista
- Packing list
- Etiqueta de liberación
- Validar que la cantidad de tarimas y/o paquetes sean los correspondientes a los documentos que se están entregando.
- Validar que guía de transportista, packing list y etiqueta de liberación corresponden exactamente a los datos de la empresa del destinatario.
- 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. Incidentes ocurridos en el Transporte

Reportar en caso de cualquier incidente identificado al recibir la mercancía, como por ejemplo:

- Embalaje dañado
- Cajas aplastadas o manipuladas
- Cualquier otra anomalía visible

En caso de cualquier incidencia de las anteriores, al momento de firmar de recibido se deberá realizar la anotación con el transportista.

Tomar las evidencias necesarias (fotos de la tarima, filtros dañados y empaques, foto de la guía con la mercancía en la misma foto) y adjuntarlas en el formato de reclamos correspondiente, así mismo la foto de la evidencia con la anotación.



3.3. 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.

3.4. 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
- Reclamo de origen

	Sobra	Falta	Dañado	Reclamo de origen
Fotografía del producto			X	X
Fotografía de tarima	X	X	X	
Fotografía de empaque	X		X	X
Fotografía de lista de empaque	X		X	
Fotografía de etiqueta de liberación	X	X	X	
Fotografía de guía de embarque	X	X	X	
Fotografía de guía con material entregado	X		X	
Envío de formulario completo	X	X	X	X

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

- En la solicitud de reclamo, no está permitido colocar el comentario **“Sujeto a revisión”**, se deberá colocar las condiciones en las que se recibe el material, en caso de daño sin esta anotación el reclamo no podrá ser acreditado.
- Los reclamos sin soporte no serán aceptados, lo que imposibilitará la emisión de crédito o el ajuste de la discrepancia.
- El plazo para el cierre del reclamo se contabiliza a partir de la fecha de recepción de dicho material en nuestro almacén.
- Todo el material devuelto en casos de excedente o material equivocado deberá estar en condiciones aptas para su venta, en su empaque original cerrado y sin presentar violación del empaque ni daños en la mercancía referenciada (abolladuras, corrosión, etc.).
- La mercancía recibida fuera de condiciones de comercialización no será aceptada y será facturada o devuelta al cliente.
- 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 del teléfono **800-422-7703** o del correo electrónico ***filtration.mexico@atmus.com***.