## El Reclamo lo hace directamente un usuario a Guerrini Neumáticos SA.

Usuario

**SI**

**NO**

**1**

**2**

**1**

**2**

**1**

1. El usuario detecta la falla del neumático
2. El usuario ingresa a [www.guerrinisa.com.ar](http://www.guerrinisa.com.ar/) para obtener e integrar el Formulario de Reclamos Directos a Guerrini Neumáticos SA.
3. Envía el neumático con fallas a uno de los Centros de Atención junto con dos ejemplares debidamente integrados del Formulario.
4. Informa vía e-mail (info@guerrinisa.com.ar) la forma y fecha de envío. Importante el flete debe ser pagado en primera instancia por el cliente y con orden de entrega a domicilio.

Guerrini Neumáticos

1. El Departamento de Depósito del Centro de Distribución Nacional de Capital Federal o Casa Central recibe el neumático reclamado y el Formulario y el Encargado inmediatamente ingresa la novedad en el sistema de reclamos.
2. El Departamento de Logística entrega el neumático objeto del reclamo y el Formulario al Personal Técnico.

Técnico

1. El Personal Técnico dispone de 72 hs. hábiles para analizar, evaluar e insertar su dictamen en el Formulario, donde deberá indicar si es admisible el reclamo o no, y en su caso el importe a reconocer a título de indemnización.
2. Si es reclamo es aceptado, guarda el neumático fallado y eleva a la Gerencia de la Sucursal el Formulario para su aprobación.

**SI**

1. Si el reclamo es rechazado integra el Formulario indicando tal situación y lo devuelve con el neumático a su tenedor con pago de flete en destino.

Gerencia

**2**

1. La Gerencia de la Sucursal recibe un reclamo cuyo dictamen es de aceptación e inmediatamente arbitra los medios necesarios para contactar al cliente y hacer efectiva la indemnización que correspondiere

**1**

## 1j0433945KU31webEl Reclamo se canaliza a través de un Distribuidor.

* 1. El usuario detecta la falla del neumático

Usuario

* 1. El usuario toma contacto con el Distribuidor y entrega el neumático fallado para

su evaluación.

* 1. El Distribuidor integra el Formulario de Reclamos Distribuidor a Guerrini Neumáticos SA.
	2. El Distribuidor envía el neumático con fallas a uno de los Centros de Atención junto con dos ejemplares del Formulario.
	3. Informa vía e-mail (info@guerrinisa.com.ar) la forma y fecha de envío. **Importante:** el flete debe ser pagado en primera instancia por el cliente y con orden de entrega a domicilio.

**2**

**1**

* 1. El Departamento de Logística del Centro de Distribución Nacional o Casa Central recibe el neumático reclamado y el Formulario e inmediatamente ingresa la novedad en el sistema de reclamos.
	2. El Departamento de Logística entrega el neumático objeto del reclamo y el Formulario al Personal Técnico.

Guerrini Neumáticos

* 1. El Personal Técnico dispone de 72 hs. hábiles para analizar, evaluar e insertar su dictamen en el Formulario, donde deberá indicar si es admisible el reclamo o no, y en su caso el importe a reconocer a título de indemnización.

Técnico

**2**

**1**

**1**

**NO**

**SI**

* 1. Si es reclamo es aceptado, guarda el neumático fallado y eleva a la Gerencia de la Sucursal el Formulario para su aprobación.

**SI**

* 1. Si el reclamo es rechazado integra el Formulario indicando tal situación y lo devuelve con el neumático al Distribuidor con pago de flete en destino.

Gerencia

**1**

**2**

* 1. La Gerencia de la Sucursal recibe un reclamo cuyo dictamen es de aceptación e inmediatamente arbitra los medios necesarios para contactar al cliente y al Distribuidor para hacer efectiva la indemnización que correspondiere a través del Distribuidor.