

# A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L.

Av. Tomás Marsano 2019 ó 2027 Surquillo - Lima Telf. 2721004, 7195165, Fax:7195164

RPM Claro: 989598852 Cell: 99631-2432 y Nextel: 99812\*1455; 99812\*5217

WEB: [www.ayarys.com.pe](http://www.ayarys.com.pe) E-mail: [ayarys@ayarys.com.pe](mailto:ayarys@ayarys.com.pe)

A&A-C-09

Versión:01

## POLITICA DE RECLAMOS

A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L. está respaldada por más de 10 años de experiencia en la comercialización de equipos para la aplicación de fluidos, preparación de superficie e inspección de revestimientos, por la calidad de nuestros productos, así como el servicio de reparación y mantenimiento de los mismos, todos estos brindados con la calidad que los caracteriza.

### I. POLÍTICAS

- Todos los reclamos deben solicitarse de manera inmediata desde su incidencia.
- A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS SRL, proporcionará una respuesta justa a los reclamos.

### II. INSTRUCCIONES PARA LA ATENCIÓN

1. Comunicarse con el área de ventas para informar el reclamo.
2. Presentar la factura y la documentación necesaria según el caso.
3. Coordinar con el área de ventas la evaluación del producto en reclamo.

#### 1.- Comunicarse con el área de ventas para informar el reclamo

- El cliente presentará su reclamo a través del área de ventas, ésta le asignará un código de reclamo para el seguimiento del mismo. El cliente debe asignar una persona de contacto, así como su teléfono y correo electrónico.
- El área de ventas (Ejecutivo Comercial) se comunicará con el cliente, como máximo dentro de los siguientes 2 días útiles de recibido el reclamo, solicitando toda la información detallada sobre el reclamo respectivo.

#### 2.- Presentar la factura y la documentación necesaria según el caso

El cliente debe presentar la siguiente documentación de compra e información del producto:

- Factura original de compra.
- Guía original de recepción con los respectivos sellos de conformidad u observaciones del embalaje al momento de recibir la mercadería.

Además el cliente debe detallar cual es el motivo del reclamo y presentar evidencias que avalen dicha solicitud.

#### 3.- Coordinar con el área de ventas la evaluación del producto en reclamo.

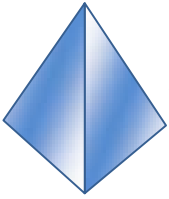
- Los ejecutivos comerciales coordinan con el cliente los pasos a seguir para la evaluación del reclamo.
- El producto en reclamo será evaluado por el Departamento de Servicio Técnico para determinar la causa del mismo.

### III. ACCIONES

Los ejecutivos comerciales comunicarán en un plazo máximo de 2 días útiles los resultados de la evaluación:

- Si procede el reclamo: Se coordinará la devolución y/o cambio del producto dentro de un plazo de 30 días útiles, considerando variaciones en este plazo según la respuesta que emita nuestro proveedor.

Importante: El documento impreso adquiere el estado de "Copia No Controlada". La revisión vigente de este documento está disponible en formato digital en el INTRANET de A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS SRL. Es responsabilidad de cada usuario trabajar con la revisión vigente. Está estrictamente prohibida su entrega a terceros o uso con fines no laborales.



# A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L.

Av. Tomás Marsano 2019 ó 2027 Surquillo - Lima Telf. 2721004, 7195165, Fax:7195164

RPM Claro: 989598852 Cell: 99631-2432 y Nextel: 99812\*1455; 99812\*5217

WEB: [www.ayarys.com.pe](http://www.ayarys.com.pe) E-mail: [ayarys@ayarys.com.pe](mailto:ayarys@ayarys.com.pe)

A&A-C-09

Versión:01

- Si no procede el reclamo: Se detallarán en un documento escrito las causas de la no procedencia del mismo.

## IV. TIEMPO DE GARANTIA

- Los equipos **GRACO**, tienen garantía de un año por defectos de fabricación.
- Los instrumentos **ELCOMETER**, tienen garantía de un año por defectos de fabricación (1).

(1) Las sondas de medición de espesores tienen una garantía de 3 meses.

## V. EXCLUSIONES

A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS SRL no responde por:

1. Reclamos por embalaje dañado: si el mismo no consta en las respectivas guías de remisión, salvo en el caso accesorios menores por estar contenidos los mismos en cajas al momento de su recepción.
2. El desgaste de piezas de equipos por el uso continuo, el cliente debe determinar la conformidad de cada producto oportunamente.
3. Pérdidas económicas por aplicaciones para las cuales nuestros equipos e instrumentos no han sido fabricados.
4. Pérdidas económicas originadas por un mal manejo (por no leer las indicaciones o los manuales de uso) durante el funcionamiento de los equipos, instrumentos y/o accesorios.

Gracias una vez más por su preferencia y es nuestro deseo el atender a cada uno de nuestros clientes de la mejor manera posible.

**Gerencia General**