

REPUESTOS EXPRESS COLOMBIA

(Art. 47 Ley 1480 de 2011). "El retracto es el derecho que tiene todo consumidor de devolver un producto que compró o un servicio que contrató y solicitar la devolución del 100% del dinero pagado"

Formulario de solicitud de garantía o devolución de productos

Información del cliente

Nombre y apellido:	Fecha solicitud:		
País:	Tipo de solicitud		
Ciudad:	Devolución	Faltante	Garantía
Teléfono:	Número de factura:		
Dirección:	Fecha factura:		

Información del producto

Referencia	Descripción	Marca/Origen	Cantidad	Factura Nro	Nro Motivo

Observación:

Solicitud del reclamo por devolución

1	Referencia OK, producto no corresponde	6	Error de pedido del cliente
2	Faltante de piezas	7	Error de cotización de vendedor/Página web
3	Sobrante de piezas	8	No aplica al vehículo/mercado
4	Llegó referencia incorrecta	9	Piezas en mal estado/golpeadas
5	Repuesto defectuoso	10	No es la marca/origen solicitado
11	Otros (Especificar):		

Para garantías del producto, por favor completar la siguiente información:

Fecha del daño:	Vehículo:
Descripción de la falla:	Marca del vehículo:
Taller donde fue instalado el producto:	Año modelo:
Especialista que realizó la instalación:	Repuesto:

Solicitud de reclamo por faltantes:

Descripción del faltante:

¿Qué deseas hacer?

REEMBOLSO:	REEMPLAZO/CAMBIO:
------------	-------------------

Por favor leer detenidamente el instructivo de este formulario para evitar reclamaciones innecesarias

A continuación se presentan las indicaciones que usted 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 atendió su zona o compra 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 REC 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).

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).

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 cualquier 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 REPUESTOS EXPRESS COLOMBIA.



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.



PARA CUALQUIER DUDA O ESTADO DEL RECLAMO COMUNICARSE CON NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE O INGRESAR A LA PÁGINA WEB PARA UNA COMUNICACIÓN GRATUITA VÍA CHAT.