

NORMATIVA INTERNA

POLÍTICA DE GARANTÍAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

Objetivo

El objetivo de la presente política es describir cada una de las normativas a cumplir, para el procesamiento efectivo de los Reclamos de Garantía de cada uno de los concesionarios que conforman la red.

Alcance

Esta política aplica desde el reclamo formal del cliente en el concesionario, hasta la revisión, aprobación y cancelación por parte de la distribuidora.

Responsables

- Reporte de Garantía: Analista de Garantía del concesionario.
- Revisión del reporte de garantía: Analista de Garantía de la Distribuidora.
- Aprobación del reporte de garantía: Gerencia de Servicio de la Distribuidora.

Definiciones

- **Reclamo de Garantía (RDG):** Solicitud hecha por los clientes finales en la red de concesionarios, al momento en que la unidad presenta cualquier desperfecto por fallas de ensamblaje o de algún componente.
- **Orden Reparación de Garantía (ORG):** Orden de reparación que inicia el concesionario en el sistema al momento de recibir un reclamo por parte del cliente final con el objeto de verificar si el mismo procede como una garantía.
- **Solicitud Reembolso de Garantía (SRG):** Solicitud hecha por los concesionarios para el reembolso de los gastos incurridos y previamente aprobados por planta para solventar las reparaciones por Garantía.
- **Reembolso de Garantía:** Son los pagos que realiza la planta por las solicitudes de reembolso enviadas y que cumplen con los lineamientos establecidos en el procedimiento de garantía.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

Definiciones

- **Reporte de Falla:** en este reporte es donde se indica de forma clara y técnica la falla presentada en la unidad, toda O.R.G (Orden de Reparación por garantía) debe generar un reporte de falla, el cual deberá ser cargado en el sistema SRAN para que los analistas de garantía de la distribuidora puedan revisarlo. El tiempo de carga en el sistema, no debe ser mayor a dos (2) días hábiles de trabajo, después de ingresada la unidad en el taller.
- **VIN:** Serial de carrocería del vehículo.
- **TOT:** Trabajos realizados en otros talleres.
- **KM:** Kilómetros.
- **Garantía:** Es un respaldo de la Marca que se le otorga al cliente final con la finalidad de garantizar por un periodo determinado el normal funcionamiento del vehículo.
- **Concesionario:** Agente autorizado por la Distribuidora, para la Venta y comercialización de Vehículos y repuestos de una marca específica, así como el compromiso de realizar el servicio post venta a las unidades comercializadas por la marca.
- **Póliza de Garantía Changan:** Tiene como objeto fundamental, permitir al fabricante corregir cualquier desperfecto que pueda presentarse a causa del ensamblaje o defecto de material dentro de los términos de cobertura de la garantía. Es por esto que cada cliente con la compra de una unidad, recibe una Póliza de Garantía, que le define el periodo, las condiciones y las partes del producto que tendrán cobertura durante el periodo de garantía, igualmente determina las responsabilidades del propietario, para asegurar y mantener la vigencia de la misma.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

Disposiciones Generales

SOLICITUD DE ANALISIS TÉCNICO

- **ORDEN DE REPARACIÓN DE GARANTÍA:**

Todo Reclamo de Garantía recibido por parte del cliente, el concesionario debe crear una Orden de Reparación por Garantía en el sistema SRAN, para poder notificar a planta y procesar el reclamo.

- **REPORTE DE FALLA:**

Todo concesionario deberá crear un reporte de falla en el sistema SRAN, el cual será llenado por el analista de garantía del concesionario; para posteriormente ser revisado por el analista de la distribuidora para su aprobación o rechazo.

- **APROBACIÓN DEL REPORTE DE FALLA:**

Verificada la información del reporte de falla reportada por el cliente, el analista de garantía de la distribuidora, procederá a dar aprobación en el sistema SRAN.

- Los concesionarios deben pedir autorización a planta, para reparar la unidad, en los siguientes casos:

- Reemplazo de motor completo.
- Reemplazo de diferencial delantero y trasero.
- Reemplazo de caja de cambio.
- Reemplazo de bomba de inyección.
- Reemplazo de turbo compresor.
- Reemplazo de inyectores.
- Reemplazo de unidad de control de motor.
- Reemplazo de caja de transferencia.
- Reemplazo de bomba de dirección.
- Reemplazo catalizador.
- Reemplazo de culata de motor.
- Reemplazo de $\frac{3}{4}$ de motor.
- Reemplazo de grupo de ballestas trasero.
- Reemplazo de cardan.
- Reemplazo de radiador.
- Reemplazo de compresor de aire acondicionado.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

RECLAMO DEL CONCESIONARIO

REPORTE DE FALLA DE GARANTÍA

- Los reportes de falla de Garantías deben ser elaboradas según los lineamientos establecidos en esta normativa.
- Diagnosticada la falla, se debe crear el Reporte de reclamo de Garantía en el sistema SRAN dentro de un lapso no mayor a dos (2) días hábiles de trabajo, para evitar así su extemporaneidad.
- Todos los Reportes de falla de Garantía creados por los concesionarios en el sistema SRAN, deben ser soportados por todos los documentos que se requieren para la respectiva revisión de la falla por garantía.
- El reporte de falla de garantía debe tener adjunto los siguientes documentos obligatorios, caso contrario, el reclamo de garantía será rechazado:
 1. Fotografía del Vin
 2. Fotográfica del odómetro
 3. Fotográfica de la placa
 4. Copia escaneada de Orden de Reparación por Garantía del concesionario, con el VIN validado, firma del cliente y asesor de servicio al momento de recibir la unidad en el taller.
 5. Registro de mantenimiento de la unidad, que se encuentran en el Plan de Mantenimiento.
 6. Copia escaneada de factura de repuestos utilizada en la intervención por garantía.
 7. Factura de otros talleres (TOT), si aplica.
 8. Negativa de los pedidos de repuesto en caso de que las piezas sean compradas en plaza o mercado local.
 9. Evidencia fotográfica de los repuestos remplazados, donde se evidencie el daño.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

REPORTE DE FALLA DE GARANTÍA

- Todo vehículo que requiera la solicitud de un reclamo de garantía, deberá cumplir con los servicios de mantenimiento de kilometrajes sugerido por la marca.
- Los reclamos de garantía del vehículo se realizaran durante los periodos establecidos por la marca y en campañas previamente autorizadas.
- No se debe cancelar al Concesionario factor de compensación de repuestos por las partes usadas en Garantía compradas en otras plazas o mercado local.
- No se debe cancelar factor de compensación al Concesionario por reparaciones T.O.T.

VERIFICACION RECLAMO DE GARANTIAS

PROCESO DE APROBACIÓN O RECHAZO DEL REPORTE DE FALLA DE GARANTÍAS

- El tiempo de respuesta de los Reclamos de Falla de Garantía enviadas por los concesionarios, deben ser en un lapso de un (1) día hábil de trabajo consecutivos, luego de recibidas por el departamento de Garantía.
- El Analista de Garantía debe recibir a través del sistema SRAN el "Reporte de falla Garantía", todas las fallas reportadas por el concesionario. Si en el proceso de revisión de la información se identifican errores u omisiones, en la sección de comentarios dentro del reporte, se informará en estatus para su corrección.
- El tiempo de respuesta para las correcciones de las fallas por parte del concesionario es de un lapso no mayor a un (1) un día hábil de trabajo, de no recibirse en ese lapso de tiempo, estos quedaran en estatus de rechazados. Y si al recibir la solicitud nuevamente se encuentran errores, esta quedará rechazada.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

PROCESO DE APROBACIÓN O RECHAZO DEL REPORTE DE FALLA DE GARANTÍAS

- De ser aprobado el Reporte de Falla de Garantía, el concesionario deberá subir los respectivos elementos de garantías al sistema, los cuales son:
 1. La mano de obra
 2. Los repuestos
 3. Los TOT
 4. Los consumibles

RECLAMOS A PAGAR

SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GARANTÍA

- Luego de cargados los elementos de garantías ya antes mencionados, el analista de garantía debe revisar los precios de los repuestos y de la mano de obra; encontrándose correcta y completa la información, el analista encargado deberá dar aprobación al reclamo dentro del sistema SRAN.
- Revisado y aprobado el Pago de Garantía, el Concesionario deberá entrar nuevamente al sistema y buscar el reporte para poder dar cierre al mismo.
- Luego de aprobada y cerrada la solicitud en el concesionario, el analista de garantía de la distribuidora procede a la aprobación financiera, cerrando así el reclamo dentro del sistema.

FACTURA DEL CONCESIONARIO

NORMATIVA

- Los concesionarios tendrán un (1) día hábil de trabajo para facturar luego de cerrado el reporte en el sistema SRAN.

NORMATIVA INTERNA

POLITICA DE GARANTIAS

CODIGO: APB-SER-PL-001 REV.01

NORMATIVA

- Los concesionarios tendrán tres (3) días hábiles de trabajo para enviar la factura(s) a la distribuidora en original, así como la copia de la SRG (Solicitud de reembolso de garantía) firmada y sellada. El resto de los documentos deben reposar en los archivos del concesionario en original.
- El Analista de Garantía de la distribuidora recibe las facturas enviadas por el concesionario y las entregas al departamento de administración de la distribuidora en un lapso no mayor a un (1) día hábil de trabajo con sus soportes para que realicen el cruce de cuentas y lo acrediten al concesionario para la compra de repuestos.

Requisitos para expediente de Garantía

- Solicitud de Reembolso por Garantía (SRG) (MDV-SER-FO-002/CIM-SER-FO-002)
- Copia de Orden de Reparación por Garantía del concesionario, con el VIN validado, firma del cliente y asesor de servicio al momento de recibir la unidad en el taller.
- Registro de mantenimiento de la unidad. que se encuentran en el Plan de Mantenimiento.
- Copia de póliza de Garantía.
- Copia de factura de repuestos emitida por la comercializadora.
- Factura de otros talleres (TOT), si aplica.
- Comprobante de entrega de Repuestos.
- Soporte de negativa de pedidos de repuestos (en caso de que las piezas sean compradas en plaza o mercado local).
- Soporte de autorización de garantía (si aplica).

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 Tommy Tovar Analista de Garantía	 Richard Camejo Gerente de Post Venta	 Zyu Rigal Gerente General
Fecha: 24/02/2023	Fecha: 27/04/2023	Fecha: 24/05/2023