

## **RECLAMOS FRAS-LE – FREMAX**

### **1. Objetivo**

A fin de estandarizar el procedimiento para realizar los reclamos a FRASLE-FREMAX, se crea este instructivo, con las pautas a seguir.

### **2. Campo de Aplicación**

Este instructivo se aplica a todas las UEN's, y su uso está orientado a los vendedores de cada una de ellas.

### **3. Procedimiento**

Los reclamos realizados al proveedor, pueden ser de los siguientes tipos:

- a. Por calidad (Falla en el producto)
- b. Por acuerdos comerciales (Devoluciones acordadas con el comercial)
- c. Por logística (Mercadería rota o faltante)
- d. Por reparación del producto

#### **a. Reclamos por Calidad**

Los vendedores deben completar la siguiente información:

1. Fecha
2. Código del producto
3. Cantidad
4. Defecto/ Justificación de Devolución: Existe las siguientes Justificaciones aceptables, y se debe colocar la que más se acerque a la causa; Además de brindar una breve explicación de los motivos de la falla. **Importante: Mientras más información acerca de la falla se pueda recolectar, más factible va a ser la devolución de la mercadería.**

**Reclamos Fras-Le - Fremax**

<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE MOTIVOS</b>	<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>	<b>CÓDIGO DE MOTIVOS</b>
CALIDAD - MATERIAL CON IMPUREZAS	001	CALIDAD - MATERIAL DE FRICCIÓN ROTO	109
CALIDAD - OTROS	002	CALIDAD - DESGASTE PREMATURO	110
CALIDAD - FISURAS EN EL MATERIAL	008	CALIDAD - CHILLIDO	111
CALIDAD - MAL EL DIÁMETRO	011	CALIDAD - FALTA DE EFICIENCIA	112
CALIDAD - MAL EL ANCHO	012	CALIDAD - ROTURA DURANTE EL TRANSPORTE	113
CALIDAD - MAL EL ESPESOR	013	CALIDAD - MAL LA ARAÑA	131
CALIDAD - ORIFICIO DESCENTRADO	016	CALIDAD - ANTIRRUIDO IRREGULAR	132
CALIDAD - MAL PERFORADO	017	CALIDAD - DESPEGADO	133
CALIDAD - PIEZAS DESIGUALES	019	CALIDAD - ARRANQUE DE MATERIAL DE FRICCIÓN	134
CALIDAD - RAJADURAS	045	CALIDAD - FALTAN ACCESORIOS	135
CALIDAD - MATERIAL DE FRICCIÓN DESPLAZADO	050	CALIDAD - MAL ETIQUETADO	144
CALIDAD - ARAÑA ROTA	055	CALIDAD - EMBALAGE PADRÓN INCORRECTO	145
CALIDAD - REBARBAS	063	CALIDAD - PROBLEMAS DE CALIDAD	B6
CALIDAD - CINTA DESPEGADA	082	CALIDAD - PIERDE LÍQUIDO	B1
CALIDAD - PALANCA IRREGULAR O SUELTA	083	CALIDAD - PIERDE PRESIÓN	E7
CALIDAD - FALLA DE IDENTIFICACIÓN EN LA PIEZA	088	CALIDAD - NO CARGA UN CIRCUITO	F5
CALIDAD - PLANICIDAD	094	CALIDAD - PISTÓN TRABADO	B2
CALIDAD - OXIDACIÓN	100	CALIDAD - FUNDICION DEFECTUOSA	
CALIDAD - ACCESORIOS INCORRECTOS	104	CALIDAD - NO ENTRA EN EL SERVO	B5
CALIDAD - JUEGO INCOMPLETO	105	CALIDAD - MAL LA ROSCA	C3
CALIDAD - EMBALAJE INCORRECTO	106	CALIDAD - PIEZA GOLPEADA	A1
		CALIDAD - NO CIERRA EL PURGADOR	A2

**Reclamos Fras-Le - Fremax**

5. Se debe enviar esta planilla junto con el producto fallado a Central, además de enviar un mail a Melisa Serafini ([admsoporte@caroya.com.ar](mailto:admsoporte@caroya.com.ar)) indicando el cliente CAROYA.

Los compradores deben completar la siguiente información:

1. Fecha
2. En el apartado Cliente, "Rodamientos Caroya S.A."
3. Número de Factura de compra
4. Fecha de Factura de compra
5. Colocar su nombre y firma al final de la planilla.
6. Enviar la planilla del reclamo a Jorge Cwiluk ([jorge.cwiluk@fras-le.com](mailto:jorge.cwiluk@fras-le.com) ; [AsistenciaTecnicaArgentina@fras-le.com.ar](mailto:AsistenciaTecnicaArgentina@fras-le.com.ar))
7. De ser necesario, enviar la pieza fallada a: Colectora Oeste de Panamericana N° 194 (altura km 37.8 del Ramal Escobar), Garín, Partido de Escobar, Prov. Bs. As.

**b. Reclamos por acuerdos comerciales/logística**

Los compradores deben completar la siguiente información:

1. Fecha
2. En el apartado Cliente, "Rodamientos Caroya S.A."
3. Código del producto
4. Cantidad
5. Numero de Factura de compra
6. Fecha de Factura de compra
7. Defecto/ Justificación de Devolución: Se debe colocar alguna de las siguientes justificaciones:

<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>
COMERCIAL - NO CANCELO PENDIENTES
COMERCIAL - MAL SOLICITADO POR CLIENTE
COMERCIAL - FACTURACION ERRONEA
COMERCIAL - PEDIDO MAL INGRESADO
COMERCIAL - EXCESO DE STOCK

**Reclamos Fras-Le - Fremax**

COMERCIAL - PEDIDO REPETIDO X FRAS-LE
COMERCIAL - DEMORA EN LA ENTREGA
COMERCIAL - FACTURADO NO ENVIADO
COMERCIAL - CANTIDAD MAL SOLICITADA
COMERCIAL - NO SOLICITADO POR CLIENTE
LOGISTICA - MERCADERIA FALTANTE
LOGISTICA - MERCADERIA ROTA EN EL TRANSPORTE
LOGISTICA - DIFERENTE DE LA FACTURA

8. Debe colocar su nombre y firma al final de la hoja.
9. Enviar la planilla al equipo de administración de ventas ([pedidos@fremax.com.ar](mailto:pedidos@fremax.com.ar) ; [ventas@fras-le.com.ar](mailto:ventas@fras-le.com.ar))
10. De ser necesario, enviar el material a Colectora Oeste de Panamericana N° 194 (altura km 37.8 del Ramal Escobar), Garín, Partido de Escobar, Prov. Bs. As.

**Equipo de Compras**