

Manual Reclamos Técnicos TT

El siguiente manual tiene como objetivo poner a su conocimiento los requisitos para cumplir el proceso cuando existen reclamaciones de neumáticos TT.

Garantía técnica neumáticos:

a) El ajustador / usuario Contilink revisa el estado del neumático y confirma si cumple los requisitos para aplicar a la solicitud de Garantía Técnica (Leer Política de Garantía Continental TT).

b) El ajustador / usuario Contilink debe llenar el formulario de la plataforma Contilink con todos los datos especificados en el mismo.

*Requisito indispensable colocar en comentarios técnicos, la posición en la cual estaba montado el neumático y si posee alguna reparación (en caso de poseer reparaciones subir una fotografía de esta y realizar una marca en la parte externa de la ubicación de la misma).

c) Debe cargar las fotografías a través de la aplicación Conti ECHO disponible para Android e iOS, siguiendo las indicaciones de la aplicación:

Fotografías para cargar en la plataforma:

1). Foto clara del serial **DOT** completo de la llanta. El serial **DOT** debe incluir la semana y año de fabricación.

2). Foto de la **llanta completa** (lateral diagonal) donde se visualice la marca, el diseño, labrado y la condición reclamada (el daño debe estar encerrado en un círculo o cuadrado realizado con el crayón para neumáticos).

3). Foto del rodamiento y la profundidad de labrado donde se aprecie y lea claramente el milimetraje. El profundímetro debe estar a 90° (perpendicular) al rodamiento y la fotografía tomada de frente al profundímetro.

4). Foto clara del **código de barras**, debe estar limpio y completamente legible.

- Si el neumático tiene código de barras borroso, dañado igual se debe subir una fotografía.

- Si el neumático no tiene código de barras, es necesario que suban una fotografía completa de cada cara lateral del neumático tomada de frente, donde se pueda visualizar que no existe el código de barras.

5). Fotos claras del **daño** tanto en la parte exterior como interior de la llanta (**caras laterales y/o rodamiento e innerliner**), y con el suficiente acercamiento que permita evidenciar claramente la condición reclamada. La imagen debe mostrar completamente la condición reclamada sin interrupciones y estar marcado alrededor, no sobre la condición reclamada.

Consideraciones.

- En caso de que el reclamo sea por protuberancias o deformaciones, al menos una foto debe ser con la llanta montada e inflada para apreciar de manera clara la condición reclamada, adicionalmente la imagen debe ser tomada con la galga Continental perpendicular (90°) al lateral de la llanta, en caso de no contar con la misma, las fotos deben ser tomadas con el profundímetro marcando la magnitud de la condición.

- Si el reclamo es por vibraciones o desbalanceo, el ajustador deberá adjuntar el resultado individual con los valores de balanceo, adicional deberá enviar un video (por medio de la aplicación Wire) de la máquina balanceadora donde se evidencie el bamboleo como respaldo de cada llanta reclamada, una vez que Continental confirme la información y solicite el envío de la llanta para análisis en planta, esta será analizada en un lapso máximo de 5 días laborables contados desde la recepción de la misma.
- En reclamos por Fugas de aire, se debe seguir el procedimiento normal para identificar claramente el lugar por donde fuga el aire (con agua), una vez descartado que sea por una condición externa (estado del rin, válvula, etc.) adjuntar únicamente fotos claras del lugar de fuga marcado alrededor, nunca sobre la misma, y con el área limpia y seca, la fotografía debe ser completamente nítida y de cerca.
- Si la condición se encuentra en la cara lateral que no posee el código de barras, realizar una marca (x) a la altura de donde estaría localizado el código de barras.

Si en el sistema no consta alguno de los requisitos, el reclamo será automáticamente rechazado.

Todos los formularios de Garantía Técnica se responderán en orden de recepción y dentro de un plazo máximo de hasta **5 días laborables**.

d). Los ajustadores / usuarios Contilink podrán verificar por medio de cualquier dispositivo fijo o portátil (Tablets, Celulares, Computadoras) con acceso a internet a través de la página Contilink el status de revisión de su reclamo.

Si el reclamo ha sido de rechazado, podrá observar los motivos de rechazo abriendo el formulario en Contilink, dando clic en el número de formulario.

e). Si el reclamo ha sido aprobado y en los comentarios de Contilink dice "SCRAP TIRE" para terminar con el proceso es necesario cargar la foto del **Scrap** (RETIRO DE SERVICIO) por medio de la plataforma Echo App para Android o IOs:

- La fotografía del Scrap debe ser con el serial DOT del neumático retirado y un corte radial en la cara lateral.

** Si la foto del RETIRO DE SERVICIO (Scrap) no es cargado en el sistema, no se podrá emitir la **Nota de Crédito** correspondiente.

El ajustador / usuario Contilink deberá cargar las fotografías extras solicitadas, Scrap, o información extra en un lapso de hasta 5 días laborables, caso contrario se rechazará el formulario y el ajustador deberá realizar el proceso nuevamente. Si esto es recurrente, se escalará a las respectivas jefaturas y retirará los accesos al usuario.

e). Cuando Continental solicite el **envío de una llanta para revisión en fábrica**, el distribuidor tendrá hasta 1 mes calendario para que la llanta sea enviada, si no se recibe dentro del plazo, el reclamo será rechazado y si el distribuidor requiere una nueva respuesta deberá realizar nuevamente el proceso. Una vez recibida la llanta en planta, la respuesta por parte de Continental al distribuidor será entregada en un tiempo máximo de 5 días laborables, si el análisis llegara a tomar más tiempo del ofrecido, al cumplirse el plazo se procederá con la emisión de la nota de crédito respectiva al distribuidor.

Otras Condiciones y Consideraciones:

-Para llantas reclamadas como **daño en transporte**, se deberá adjuntar el número de Orden de Compra Continental, y la Guía de Transporte respectiva en la que llegó el producto reclamado. Continental, luego de verificar si el producto efectivamente corresponde a ese envío procederá con el reclamo, caso contrario se rechazará con el código correspondiente y el distribuidor podrá solicitar un apoyo comercial al área respectiva.

-Para llantas con efecto PPO (Ply Pullo out) y daños en la zona de la pestaña, es necesario que adjunten fotografías del aro en el que estaba montado el neumático, adicional deben subir tres fotografías con la profundidad de labrado (hombros y centro).

-Para casos de Producto Nuevo Defectuoso, después de verificar el caso en el sistema, Continental solicitará el envío de la llanta para su verificación física en planta, si el caso procede se generará la nota de crédito al distribuidor como devolución.

-Únicamente se revisará en planta llantas que hayan sido solicitadas por Continental, en caso de recibir llantas no solicitadas o que lleguen sin su debida identificación (Número de formulario escrito en la cara lateral. Se puede colocar el formulario de contilink en el neumático, pero evitar que este sea grapado, de igual manera deben escribir el # en la cara lateral), se procederá al desecho de estas, sin opción a un reembolso al distribuidor por concepto de estas. En caso de recibir en planta una llanta solicitada y que luego de la revisión respectiva no aplica para garantía, se realizará la devolución del neumático con cargo del valor del envío al distribuidor.

-Es indispensable que el ajustador / usuario Contilink, llene en el formulario la versión del cliente y lo que se observa en el neumático. Adicional deberán subir para todos los reclamos la **marca del vehículo** en que estaba montado el neumático, **posición y configuración** del vehículo.

-Tomar en cuenta que, en el formulario en orden de compra, colocar únicamente estos cuatro textos según corresponda: **Garantía Técnica, SERCOP, GCE1, GCE2.** (GCE: garantía de carcasa extendida 1er o 2do reencauche)

- El ajustador/usuario Contilink podrá subir las fotografías directo a Contilink, tomando en cuenta que el sistema únicamente permite 7 fotografías y que las mismas deberán ser renombradas. Se recomienda usar Echo App.

-Bajo ningún concepto se debe manipular el neumático en daños como: protuberancias, burbujas de aire, separaciones de componentes, etc. que no permitan visualizar sus componentes internos. No realizar cortes o perforaciones, caso contrario el reclamo será automáticamente **rechazado**.

SERCOP

- El ajustador deberá subir el reclamo al sistema siguiendo el mismo proceso que en garantías técnicas al consumidor final, las fotografías deberán ser cargadas a través de Echo App. En comentarios técnicos, deberán colocar la información de la orden de compra, nombre de la IP, el nombre del responsable de la IP, dirección de la IP, correo y teléfono del personal de contacto de la IP.

Ejemplos fotografías

DOT:



Llanta completa:



Profundidad labrado:



CODIGO DE BARRAS:



CARAS LATERALES SI NO HAY CB:



Daño:



Si la condición es en la cara lateral que no tiene el código de barras:



Condición

Marca donde
estaría ubicado el
código de barras