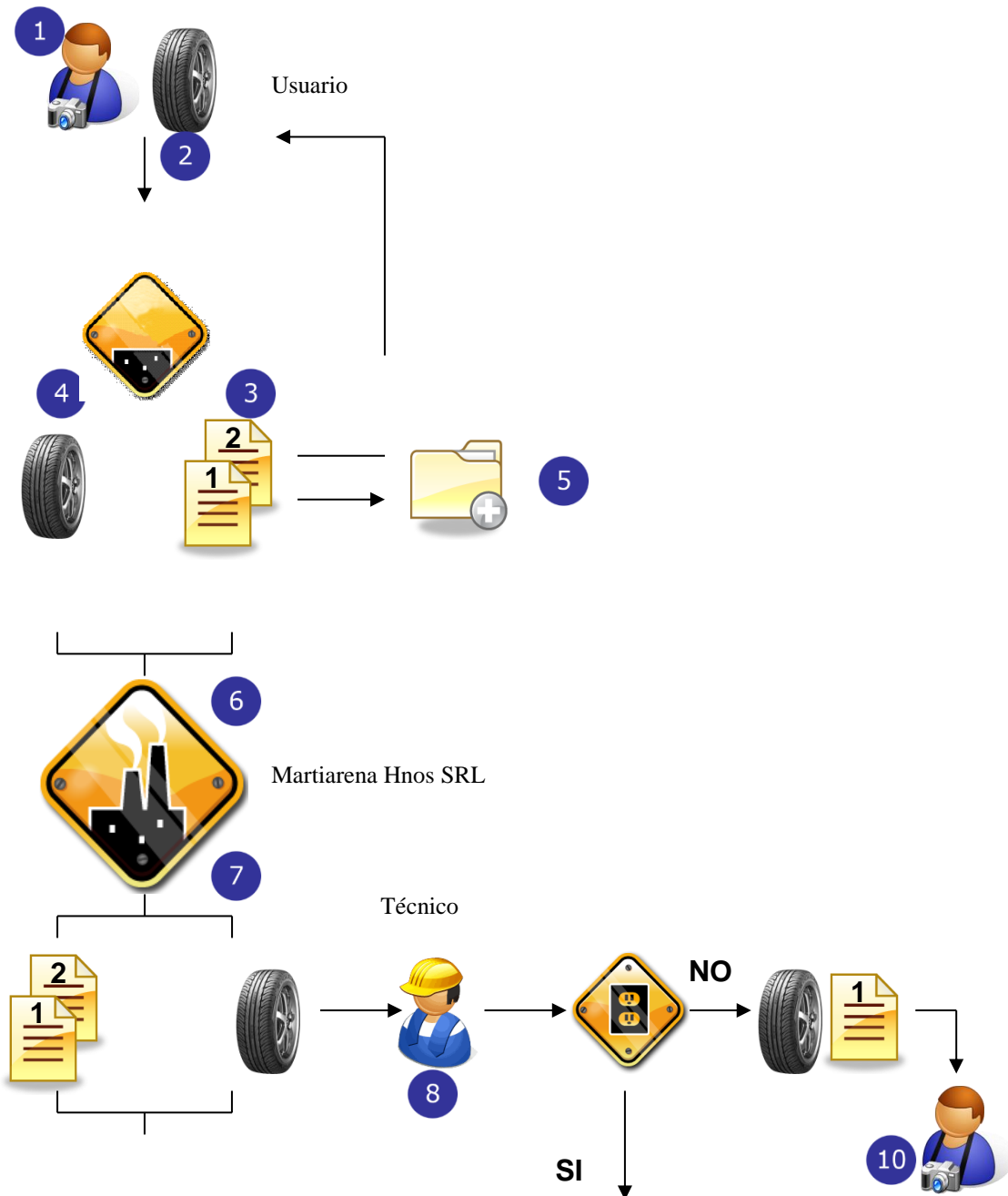
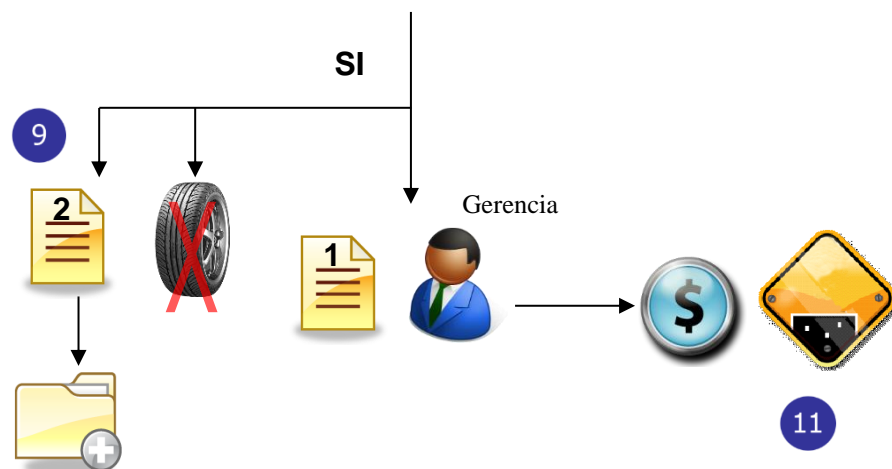


El Reclamo se canaliza a través de un Distribuidor.



- 1) El usuario detecta la falla del neumático
- 2) El usuario toma contacto con el Distribuidor y entrega el neumático fallado para su evaluación.
- 3) El Distribuidor integra el Formulario de Reclamos Distribuidor a Martiarena Hnos SRL
- 4) El Distribuidor envía el neumático con fallas al Deposito junto con dos ejemplares del Formulario.
- 5) Informa vía e-mail (info@martiarenahnos.com.ar) la forma y fecha de envío. **Importante:** el flete debe ser pagado en primera instancia por el cliente y con orden de entrega a domicilio.
- 6) Deposito recibe el neumático reclamado y el Formulario e inmediatamente ingresa la novedad en el sistema de reclamos interno.
- 7) El Depósito entrega el neumático objeto del reclamo y el Formulario al Personal Técnico para su Inspección.
- 8) El Personal Técnico dispone de 72 hs. hábiles para analizar, evaluar e insertar su dictamen en el Formulario, donde deberá indicar si es admisible el reclamo o no, y



en su caso el importe a reconocer a título de indemnización.

9) Si es reclamo es aceptado, guarda el neumático fallado y eleva a la Gerencia el Formulario para su posterior aprobación.

10) Si el reclamo es rechazado integra el Formulario indicando tal situación y lo devuelve con el neumático al Distribuidor con pago de flete en destino.

11) La Gerencia recibe un reclamo cuyo dictamen es de aceptación e inmediatamente arbitra los medios necesarios para contactar al cliente y al Distribuidor para hacer efectiva la indemnización que correspondiere a través del Distribuidor.