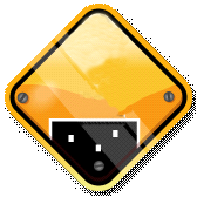
## 1j0433945KU31webEl Reclamo se canaliza a través de un Distribuidor.

* 1. El usuario detecta la falla del neumático

Usuario

* 1. El usuario toma contacto con el Distribuidor y entrega el neumático fallado para2 su evaluación.
  2. El Distribuidor integra el Formulario de Reclamos Distribuidor a Martiarena Hnos SRL
  3. 34El Distribuidor envía el neumático con fallas al Deposito junto con dos ejemplares del Formulario.
  4. 5Informa vía e-mail ([info@ martiarenahnos.com.ar](mailto:martiarenahnos@gmail.com) ) 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.



**2**



**1**

* 1. 6Deposito recibe el neumático reclamado y el Formulario e inmediatamente ingresa la novedad en el sistema de reclamos interno.
  2. El Depósito entrega el neumático objeto del reclamo y el Formulario al Personal Técnico para su Inspección.

Martiarena Hnos SRL

* 1. 7108El 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.

Técnico



**2**



**1**



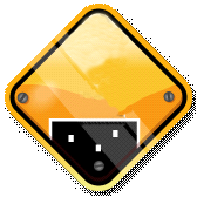
**1**

**NO**

**SI**

* 1. 9Si es reclamo es aceptado, guarda el neumático fallado y eleva a la Gerencia el Formulario para su posterior aprobación.

**SI**

* 1. 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.

Gerencia



**1**



**2**



X

* 1. 11La 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.