



¿Cómo solicitar una garantía de refacciones Cummins-Meritor?

En Cummins Meritor confiamos totalmente en la alta calidad de nuestros productos, por lo que le damos a nuestros clientes la seguridad de que cuentan con nuestro apoyo en el caso de que encuentren algún defecto de fabricación.

Creemos que es importante ser claros y transparentes en el proceso de reclamación por lo que queremos compartirles el procedimiento correcto:

1. El cliente (se entenderá como Cliente a aquella empresa que haya comprado el producto directamente a Cummins-Meritor) contacta al Gerente de Ventas Cummins-Meritor (DSM) asignado a su cuenta, ya sea por medio telefónico, correo electrónico o de manera presencial donde le hace saber de su situación con el producto.
2. El DSM le solicitará al cliente detalles sobre la reclamación (esta sección aplica solo para defectos de fabricación o funcionamiento del producto)
 - a. ¿Cómo inició la falla?
 - b. ¿Cuál fue la fecha de instalación del producto?
 - c. ¿Cuál fue la fecha en que inicio de la falla?
 - d. ¿Dónde estaba la unidad al momento de la falla?
 - e. ¿Cuál era el kilometraje al momento de la falla o reclamación?
 - f. ¿Por qué se cree que la falla fue originada por defecto en el producto Meritor?
 - g. Se requerirán fotografías del producto que presenta la falla como soporte de la misma
3. Una vez que la información sea recibida se inicia el proceso de evaluación, donde el DSM recolecta además la siguiente información general y del contacto (cliente final o usuario del producto) y detalles de facturación.
 - a. Nombre de la empresa/negocio y contacto
 - b. Dirección
 - c. Teléfono
 - d. Correo electrónico
 - e. Fecha y número de la factura de Cummins-Meritor a su distribuidor
 - f. Fecha y número de factura del distribuidor Cummins-Meritor al cliente o usuario final
4. El DSM revisará la falla reportada en el producto; este actúa como el primer filtro en el proceso y con base a su revisión emitirá un pre-diagnostico para decidir si la garantía procede o no.
 - a. En caso de no proceder, el Gerente de Ventas Cummins-Meritor le informará al cliente sobre la decisión y le compartirá su pre-diagnostico de forma presencial o por teléfono, y posteriormente se lo comunicará vía correo electrónico para tener registro del mismo y terminar con el proceso.
 - b. En caso de proceder, se continua con el paso 5.



5. El DSM dará seguimiento al proceso interno enviando al Gerente de Servicio Técnico México el formato de garantías debidamente requisitado junto con las fotos del producto motivo de la reclamación y su pre-diagnóstico
6. El Gerente de Servicio Técnico fungirá como segundo filtro de la reclamación y en conjunto con el soporte de las fotos y el formato recibido evaluará el caso y determina si la garantía procede.
7. El proveedor/planta es el tercer y último filtro, este realizará la evaluación final considerando todos los comentarios del área técnica de Cummins-Meritor y emitirá el diagnóstico final informando si la garantía procede
 - a. En caso de no proceder, se emite un diagnóstico y junto con la decisión se le informa al cliente. Así mismo, se le comunica vía correo electrónico para tener registro.
 - b. En caso de proceder, se continua con el paso 10.
8. El área de Customer Service, el DSM y cliente son informados de la decisión final.
9. Cuando la garantía sea procedente y solo en caso de que el proveedor así lo requiera, se podrá solicitar al cliente el envío del producto a las instalaciones de Meritor; para tal fin el área de Customer Service gestionará el RMA (aprobación de retorno de materiales) correspondiente y se enviará dicho número e instrucciones de devolución al cliente para que la pieza sea retornada a nuestro almacén, esto con el costo del flete cubierto por parte de Meritor
10. Una vez recibida la pieza en almacén, Customer Service tramita la nota de crédito correspondiente y esta es enviada al cliente.
11. Si el proveedor o planta no requiere el retorno de la pieza, el área de Customer Service gestionará la nota de crédito correspondiente a partir del momento en que obtenga la notificación indicada en el punto 10
12. De no requerirse la devolución del material el cliente podrá disponer del producto con falla como el deseé.

Atentamente,

Cummins Meritor

Servicio Técnico y Capacitación

Cummins-Meritor México
Blvd. NEXXUS AND 2505, Parque Industrial NEXXUS ADN
Ciénega de Flores, Nuevo León, Nuevo León. C.P. 65550 México
+52 81 8150 7578
cummins.com
meritor.com
meritorpartsxpress.com