

Fecha: 15/07/2016

Número de Referencia:

PROCESO DE RECLAMACIÓN DE PEDIDOS VIP Notas de Crédito por Pedidos ZVOR

Estimados Distribuidores participantes en el Programa Comercial de Colisión:

Les enviamos un cordial saludo y aprovechamos la oportunidad para recordarles el Proceso para Reclamaciones de Pedidos VIP para obtener una bonificación del 10% del precio distribuidor de las partes de colisión que soliciten con el tipo de pedido ZVOR.

Esta bonificación aplica para las piezas que cumplan (sin excepción) con las siguientes condiciones:

- a) El programa únicamente aplica para los distribuidores que participen en el programa de Colisión
- b) Sólo aplica para las partes que estén clasificadas en las Líneas de Producto de Colisión (de acuerdo a la Política de Colisión vigente)
- c) Cuando el inventario en GM Posventa sea "cero piezas", es decir que el material este en Back Order
- d) Que la pieza sea para un vehículo que este en reparación en el taller de Hojalatería y Pintura del Distribuidor
- e) Que la pieza detenga el proceso de reparación "inmovilizando el vehículo"
- f) Que la venta de las piezas se facture a Compañías de Seguros

El proceso para hacer la reclamación es el siguiente.

1. Copiar y guardar la imagen de la pantalla del sistema e-SPOM en la que se muestre que el inventario disponible de las piezas es "0" cero, en el archivo "Formato de Reclamación VIP's" (Anexo) en la hoja "Pantallas de e-SPOM".
2. Ingresar el pedido de las piezas que tienen back order con el tipo de pedido ZVOR.
3. Copiar y guardar la imagen de la pantalla del sistema e-SPOM en la que se muestre el detalle de la orden, en el archivo "Formato de Reclamación VIP's" (Anexo) en la hoja "Pantallas de e-SPOM"
4. El pedido debe tener la misma fecha en la que el material estaba en back order
5. Escanear la orden de reparación que demuestre la necesidad de las piezas (*.pdf).
6. Escanear la factura del Distribuidor a la compañía de seguros, la cual deberá hacer referencia a la orden de reparación reclamada (*.pdf).
7. Completar la información de la "Hoja 1 Formato de Reclamación VIP's" (Anexo)
8. Durante los cuatro días hábiles posteriores a la fecha de la factura de la venta del material que emite el Distribuidor a la compañía de seguros, se debe enviar la siguiente información:
 - o El formato de reclamación "Formato de Reclamación VIP's", con el detalle de los pedidos realizados con el tipo de pedido ZVOR (Hoja 1 Formato de Reclamación)
 - o Las imágenes de las pantallas del sistema e-SPOM en la hoja "Pantallas de e-SPOM"
 - Números de parte en Back order
 - Detalle pedido ZVOR
 - o Los archivos escaneados en *.pdf
 - Orden de servicio
 - Factura del siniestro



General Motors de México S de RL de CV
Av. Industria Automotriz 307
Col. Zona Industrial Toluca
Delg. Santa Ana Tlalpaltitlán Buenavista
C.P. 50071 Toluca, Estado de México

NOTAS:

- Los pedidos del tipo ZVOR no generan ningún fondo.
- Las reclamaciones que se envíen después del cuarto día hábil posterior a la fecha de la factura no se acreditarán.
- No se aceptan reclamaciones extemporáneas.
- Asegurar el envío de toda la documentación solicitada sin excepción alguna.

Cualquier duda o comentario no duden en comunicarse con Silvia López al correo electrónico silvia.lopezortiz@gm.com o con Jorge Humberto Luna al correo jorge.lunaledesma@gm.com

Atentamente

Teresa Vera

Gerente de Mercadotecnia CCA
Customer Care & Aftersales México