

MECANISMO DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR's)

Respetado Cliente: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), usted tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas o Reclamos o Sugerencias si está insatisfecho por el presunto incumplimiento de los términos y condiciones de la garantía del producto y/o servicios prestados en este establecimiento, para lo cual hemos implementado un mecanismo de atención de PQR, el cual podrá hacer efectivo a través de contacto con el Responsable de este establecimiento quien lo orientara en el proceso para dicho trámite. Así mismo, le informamos que la presentación de la PQR no tiene que ser personal, ni requiere de intervención de abogado. Al remitirnos sus datos con su PQR usted estará autorizando a MFD SAS para el tratamiento y uso de sus datos personales con el fin de poder brindarle la respuesta a su solicitud y en cumplimiento de la ley de protección de datos personales.

PROCEDIMIENTO

- Usted podrá remitir la reclamación mediante los siguientes medios: vía telefónica, por mensaje de whatsapp, correo electrónico, de forma presencial en el establecimiento o mediante comunicación escrita.
- La empresa cuenta con los medios para recibir sus reclamaciones vía telefónica en el teléfono (60-7) 6426486 o por medio de whatsapp en el numero 315 670 5159.
- La reclamación también se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos lo cual puede hacer a contactenos@mfdsas.com
- Las comunicaciones escritas en físico pueden ser radicadas en la dirección del establecimiento de comercio en la calle 28 # 12- 55/59.
- Para los anteriores casos de presentación de su PQR se le enviara un mensaje de acuse de recibo desde el correo electrónico de contactenos@mfdsas.com
- En caso de que la reclamación sea verbal personal, le suministraremos el Formato GC-F-10 Quejas, para radicar la PQR que al mismo tiempo será la constancia del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo mediante el formato.
- El tiempo máximo para dar respuesta a su PQR será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la recepción del reclamo. Normatividad de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) y circula única de la SIC para el sector automotor.
- Si al momento de dar la respuesta escrita a su PQR, aún no se ha dado solución de la PQR, esta se dará en el menor tiempo y de la manera más diligente posible procurando no superar el plazo máximo de 90 días hábiles, contados a partir del día siguiente de haber sido emitida por parte nuestra o del distribuidor de la marca del repuesto, respuesta escrita a la PQR, y en caso remoto que la solución vaya a estar finalizada en un tiempo mayor, se le informaría oportunamente.
- La información de contacto del responsable para atender sus PQRs se muestra a continuación:

| Punto de venta | Dirección | Teléfono | Responsable |
|----------------------------------|----------------------|--|--|
| Bucaramanga y área metropolitana | Calle 28 # 12- 55/59 | Móvil: 315 670 5159 Fijo: (60-7) 6426486 | Elkin Andrés Molano Gerente Comercial |
| | Ciudad | Email: | Página web: |
| | Bucaramanga | contactenos@mfdsas.com | www.mfdsas.com |