

MANUAL

PORTAL DE RECLAMOS

EN 5 SENCILLOS PASOS.

2019

PASO 1. PORTAL DE RECLAMOS

Ingrese al portal de reclamaciones: <http://reclamos.hafele.com.mx/>

HÄFELE

[+ Solicitud](#) [Estatus de seguimiento](#)

Häfele de México SA de CV

Descripción de solicitud

| | | | |
|------------------|---------------|-------------------------|---------------------|
| Factura No. * | Cliente No. * | Nombre o razón social * | Asesor de ventas * |
| Número de guía * | Razón * | ▼ | Email de contacto * |

PASO 2. DESCRIPCIÓN DE SOLICITUD



DATOS DE COMPRA

Los campos con asterisco () son obligatorios de contestar.*

Escriba su número de factura y de cliente.

Descripción de solicitud

| | | | |
|------------------|---------------|-------------------------|---------------------|
| Factura No. * | Cliente No. * | Nombre o razón social * | Asesor de ventas * |
| 0340102317 | | | |
| Número de guía * | Razón * | ▼ | Email de contacto * |

Al ingresar estos datos, se completarán automáticamente los campos de **Nombre o razón social** y **Asesor de ventas**; de igual manera, se desplegarán los artículos incluidos en la factura proporcionada.

Descripción de solicitud

| | | | |
|------------------|---------------|--|-----------------------|
| Factura No. * | Cliente No. * | Nombre o razón social * | Asesor de ventas * |
| 0340102317 | 000000 | SETRA COMERCIO Y SERVICIOS, S.A. DE CV | RODRIGO GÜNTHER LOPEZ |
| Número de guía * | Razón * | ▼ | Email de contacto * |

Añadir al reclamo

Seleccione qué elementos desea agregar al reclamo

| <input type="checkbox"/> | Cantidad de reclamo | Número de artículo | Descripción | Cantidad de factura | Unidad de medida | Número de orden de ventas | Artículo de pedido de ventas |
|--------------------------|---------------------|--------------------|-----------------|---------------------|------------------|---------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | | 010000 | REPRODUCTOR TON | 450 | PCE | 000000 | 0000 |
| <input type="checkbox"/> | | 020000 | REPRODUCTOR TON | 100 | PCE | 000000 | 0000 |

Página: 1 ▼ Filas por página: 5 ▼ 1 - 2 de 2 < > >>

Continúe escribiendo el **Número de guía** de su orden y su **Email de contacto**.

Revise cuidadosamente estos datos, ya que recibirá un correo electrónico para darle seguimiento a su reclamo.



RAZÓN DE RECLAMO

Seleccione una de las razones por las que se está realizando el reclamo.

Solo se puede seleccionar una razón por solicitud, con el mismo número de factura, se pueden realizar varios reclamos.

Razón*

Material dañado



Razón*

Material dañado

Material faltante

Material equivocado

Material fuera de especificación

Entrega fuera de tiempo

PASO 3. AÑADIR AL RECLAMO



CANTIDAD DE RECLAMO

Seleccione el (los) artículo(s) por los que se está realizando la reclamación y escriba en **Cantidad de reclamo** el número de productos afectados.

Añadir al reclamo

Seleccione qué elementos desea agregar al reclamo

| <input type="checkbox"/> | Cantidad de reclamo | Número de artículo | Descripción | Cantidad de factura | Unidad de medida | Número de orden de ventas | Artículo de pedido de ventas |
|-------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------|---------------------|------------------|---------------------------|------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 450 | 000000 | Material dañado | 450 | PCE | 000000 | 000000 |
| <input type="checkbox"/> | | 000000 | Material dañado | 100 | PCE | 000000 | 000000 |



DETALLES DEL RECLAMO

Marque las opciones que expliquen cómo recibió su material.

¿Coincide la cantidad de bultos recibidos contra la guía del transportista?

Si No

¿Todos los bultos venían sellados con cinta Häfele?

Si No

¿El empaque de los bultos llegó en buen estado?

Si No

¿El palet / tarima llegó a su almacén con playo color rojo en buen estado?

Si No

¿Se entregó a granel material enviado en pallet?

Si No No corresponde

PASO 4. ANEXO Y CARGA DE IMÁGENES

Adjunte la(s) fotografía(s) donde se vea detalladamente la razón del reclamo.

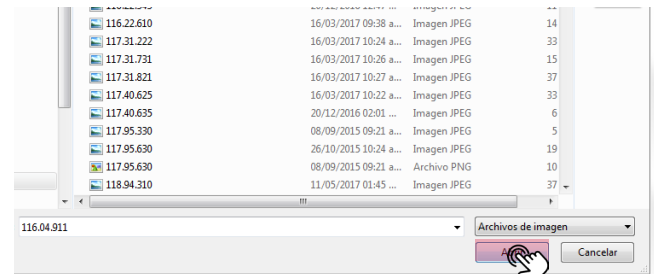
Dé clic en **SELECCIONAR IMAGEN**

Anexo y carga de imágenes * Máximo 2MB por fotografía.

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| Fotografía del daño #1 SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía del daño #2 SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía del daño #3 SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía frontal de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía posterior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN |
| Fotografía lateral 1 de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía lateral 2 de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía superior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía inferior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Other SELECCIONAR IMAGEN |

Busque la imagen dentro de su ordenador y dé clic en **Abrir**.

De esta manera se anexará correctamente la fotografía.



Anexo y carga de imágenes * Máximo 2MB por fotografía.

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía del daño #2 SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía del daño #3 SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía frontal de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía posterior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN |
| Fotografía lateral 1 de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía lateral 2 de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía superior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Fotografía inferior de la caja / pallet SELECCIONAR IMAGEN | Other SELECCIONAR IMAGEN |

El peso de cada imagen no debe sobrepasar los 2MB. Solo se aceptan archivos JPG y PNG.

PASO 5. OBSERVACIONES

Para atender su solicitud de una manera más efectiva, explique a detalle las razones de la reclamación.

Dé clic en **ENVIAR**

Observaciones y descripción del motivo de la reclamación por artículo

Observaciones y descripción del motivo de la reclamación por artículo

0 / 300



Si el formulario fue contestado correctamente, se enviará de inmediato un correo al mail que proporcionó. De lo contrario, revise que no falte información.

ESTATUS DE RECLAMO



CORREO ELECTRÓNICO

Recibirá un correo en su bandeja de entrada avisando que se generó su reclamo.

*De no recibir en su bandeja de entrada, revise en **Correo no deseado o Spam**.*

Hafele Claim Receipt - 000090784919

noresponder@hafele.com.mx

Enviado:

Para:

HÄFELE

Aviso de nuevo reclamo.

Se ha generado el siguiente reclamo:

| | | | |
|----------|---|--------------|---|
| Cuenta: | MX2984 | Cliente: | ULTRA CERRADURAS Y HERRAJES, S.A. DE C.V. |
| Factura: | 0340102317 | No. Reclamo: | 000090784919 |
| URL: | http://reclamos.hafele.com.mx/Home/Tracking | | |

Si tuviera alguna duda con el presente correo electrónico puede contactar a su asesor de ventas al **800 801 3000**.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente

Häfele de México, S.A. de C.V.



ESTATUS DE SEGUIMIENTO

Dé clic en el URL que se le proporcionó.

| | | | |
|----------|---|--------------|--|
| Cuenta: | | Cliente: | |
| Factura: | 0340102317 | No. Reclamo: | |
| URL: | http://reclamos.hafele.com.mx/Home/Tracking | | |

Escriba su número de cliente, su número de reclamo y dé clic en **ENVIAR**.

HÄFELE

+ Solicitud

[Estatus de seguimiento](#)

Häfele de México SA de CV

Cliente No. *

Reclamo No. *

ENVIAR

| | | | |
|----------|---|--------------|--|
| Cuenta: | | Cliente: | |
| Factura: | 0340102317 | No. Reclamo: | |
| URL: | http://reclamos.hafele.com.mx/Home/Tracking | | |

Aparecerá una pantalla con el **Estado de reclamación**.

Cliente No.*

██████████

Reclamo No.*

██████████

🔍 ENVIAR

Estado de reclamación: INICIAL

Factura No.*

0340102317

Cliente No.*



- **INICIAL:** Ingresó su solicitud para revisión.
- **EN ESPERA:** Se está evaluando el caso para poder tomar resolución.
- **REVISADO:** Se tomó determinación sobre el caso.
- **CERRADO:** Fin del procedimiento de reclamación.

Revise en qué estatus se encuentra su reclamo visitando el URL:

<http://reclamos.hafele.com.mx/Home/Tracking>

El plazo para la presentación de cualquier reclamación es de 15 (quince) días a partir de la fecha de factura. Vencido ese plazo Häfele de México no asume ninguna responsabilidad al respecto, sin excepción alguna.

Si tiene dudas, puede consultar nuestra política de reclamo y devolución de producto en: <http://tiny.cc/Reclamos>