

Conoce cómo realizar el registro en Axxess

¡Es muy sencillo! En tan solo 6 pasos:



1. Causa del Reclamo

Ubicación: Home Axxess > Pilar ATC > Reclamaciones > Nueva reclamación
Identifica la causa del reclamo y selecciónala del listado desplegable.

2. Datos del Cliente

Selecciona el número de cuenta correspondiente a la factura que contiene el producto que presenta la incidencia y coloca los datos que se solicitan para poder contactarte en caso de ser necesario.



3. Datos generales

Ingresa los datos generales del producto y compártenos una breve descripción del problema.

4. Detalle del reclamo

Indica si el producto fue aplicado, si se requiere el envío o recolección de una muestra para su análisis y, en caso de que proceda la reclamación si lo enviarás a Kroma o requerirás una recolección.



5. Evidencias

- Es necesario que las evidencias se encuentren en una carpeta comprimida (zip).
- Para el caso de reclamaciones atribuibles al cliente, es indispensable adjuntar una fotografía del ticket o nota de remisión en la que se coloquen el nombre, teléfono y correo del cliente final y un breve comentario sobre el porqué no está satisfecho con el producto.
- En todos los casos, puedes adjuntar fotografías o videos en los que se muestre la causa del reclamo y muy importante que incluyas una toma en la que se visualice el número de lote y fecha de fabricación.



6. Guardar

Por último, valida tu registro y da clic sobre el botón Enviar. El sistema te proporcionará un número de folio con el que podrás dar seguimiento a tu reclamación.