

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA SUGERENCIA O UNA PQR ANTE PARRA ARANGO Y CIA. S.A.

SUGERENCIAS:

Definición Sugerencia: Opinión y/o No-conformidad por parte del cliente, que no necesariamente está relacionada con los términos y condiciones de garantía respecto al producto o servicio suministrado

Procedimiento:

- *Para hacer una “sugerencia” usted podrá dirigirse a cualquiera de nuestro personal con cargos dedicados a la atención al cliente como asistente de facturación, asistente de ventas, asesor de servicio, asesor comercial, director de punto de venta o director de taller, quienes estarán capacitados para recibir sugerencias o solicitudes no relacionadas con la garantía del producto, por medio: telefónico, personal, carta, correo electrónico y/o buzón mediante el formato FQ16 y darán el tratamiento indicado según su naturaleza.*
- *En los casos que la sugerencia se haga personal o vía telefónica se tomara atenta nota de la sugerencia, en todos los casos.*
- *Si la comunicación de Sugerencia, requiere de una respuesta por parte de la empresa y si la persona que la recibe no puede dar respuesta inmediata a la misma, le responderá la persona indicada al interior de la empresa que lo pueda hacer.*
- *El plazo máximo de respuesta a las sugerencias que requieren de una contestación será de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la misma.*

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR):

Definición PQR: Manifestación de insatisfacción por parte del consumidor, por el presunto incumplimiento de los términos y condiciones de garantía, respecto al producto y/o servicio suministrado.

“Usted tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR’s) si está insatisfecho por el presunto incumplimiento de los términos y condiciones de la garantía del producto y/o servicio adquirido, para lo cual hemos implementado un mecanismo de atención de PQR’s, que encontrará en el material publicado que está a su disposición y a continuación.

Acuda al responsable local de PQR's, quien le colaborará en dicho trámite:

PROCEDIMIENTO:

- *Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, cada uno de nuestros establecimientos dispone de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos, así como un responsable local en cada punto para el cumplimiento de estas disposiciones quien atenderá sus inquietudes y reclamos.*
- *Así mismo, en cualquiera de nuestros puntos de venta y punto de servicio del concesionario Parra Arango y Cia S.A. usted tendrá a disposición información publicada impresa con las direcciones ordinarias y electrónicas, números de fax de los encargados de la recepción de PQRs, así como los procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente.*
- *También le informamos que la presentación de la PQR no tiene que ser personal, ni requiere de intervención de abogado.*
- *Al radicar su PQR agradecemos identificar correcta y completamente su vehículo como línea, año modelo, placa, su inconformidad y su solicitud, así como suministrarnos los correspondientes datos de contacto como nombre, dirección, cedula, teléfono y correo electrónico.*
- *Al remitirnos sus datos con su PQR usted estará autorizando a los distribuidores DERCO Colombia SAS (distribuidor de las marcas Citroen y Suzuki) y SSANGYONG MOTOR COLOMBIA S.A. (distribuidor de la marca SSangyong) según sea el caso de su vehículo y a sus redes de concesionarios, en este caso particular a PARRA ARANGO Y CIA S.A., 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.*
- *Usted podrá remitir la reclamación mediante los siguientes medios: • Vía telefónica • Correo electrónico • Website (página web sección "Contactenos") • • Visita a Concesionario. • Comunicación escrita.*
- *Las comunicaciones escritas pueden ser radicadas en la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o servicio o en la dirección jurídica del concesionario (Dirección Jurídica del Importador Parra Arango y Cia S.A. Av. Cra.7ma # 129 – 29 de Bogotá).*
- *La reclamación también se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos lo cual puede hacer a servicioalcliente@parraarango.com.co.*
- *La empresa cuenta con los medios para recibir sus reclamaciones vía telefónica ya que cuenta con un sistema de grabación de llamadas.*

- Para los anteriores casos de presentación de su PQR se le enviara un mensaje de acuse de recibo desde el correo electrónico de servicioalcliente@parraarango.com.co
- En caso de que la reclamación sea verbal personal, le suministraremos el Formato FQ18 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 FQ18.
- 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 concluido la solución y cierre definitivo de la PQR, esta se dará en el menor tiempo y de la manera más diligente que sea 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 de su vehículo, respuesta escrita a la PQR, y en caso remoto que la solución vaya a estar finalizada en un tiempo mayor, se le informaría oportunamente.
- Los Contactos teléfonos y direcciones de los responsables por sede para atender sus PQRs se resumen en la tabla a continuación:

Punto de Venta o de Servicio	Dirección	Teléfono – Fax	Nombre del Responsable de PQR
Dirección Jurídica y Vitrina 130 Bogotá	Av. Cra. 7 # 129 – 29	Tel: 6016262499 EXT 1100	Marca Ssangyong: Sra. Natalia Parra Marcas importadas directamente por Parra Arango: Sra. Juliana Sampedro
Vitrina y Taller 134 Bogotá	Calle 134D # 53 - 43	Tel: 6016262499 EXT 1301	Marca SSangyong: Sra. Catalina Parra Marcas Citroën y Suzuki y marcas importadas por Parra Arango: Sr. Camilo Barreto.
Email Corporativo para PQRs	servicioalcliente@parraarango.com.co	Tel: 6016262499 EXT 1105	Sra. Carolina Parra
Página Web	www.parraarango.com.co		

- *En caso de persistir la inconformidad con respecto a su vehículo Citroën o Suzuki, agradecemos informar al distribuidor Derco Colombia S.A.S a las siguientes líneas de atención:*
Línea gratuita nacional: 018000-112898
Línea en Bogotá: 491-8518
Celular: 350-3189888
e-mail: servicioalcliente@derco.com.co
- *En caso de persistir la inconformidad con respecto a su vehículo Ssangyong, agradecemos informar al distribuidor Ssangyong Motor Colombia S.A. a las siguientes líneas de atención:*
Línea gratuita nacional: 01 8000 180 158
e-mail: servicioalcliente@ssangyong.com.co
- *En caso de persistir la inconformidad con respecto a su vehículo importado directamente por Parra Arango, agradecemos informar a las siguientes líneas de atención:*
Línea en Bogotá: 626-2499 EXT 1105
e-mail: automoviles@parraarango.com.co
- *Una vez agotada la anterior etapa, si como consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, usted tiene la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Las normas de protección al consumidor relativas a los derechos que le asisten se encuentran establecidas en los artículos 7 al 11 y 16 de la Ley 1480 de 2011, y en el Título II Capítulo I de la Circular Única de la SIC.*
- *Llegado el caso que su PQR, se convierta en una demanda ante la SIC, sus comunicados serán correctamente recibidos únicamente en la dirección jurídica del Concesionario Av. Cra. 7 # 129 – 29 o a email: automoviles@parraarango.com.co ya que los demás puntos de venta o servicios no están facultados para el manejo de estos procesos.*