



ATENCIÓN AL CLIENTE

¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN?

Es una comunicación realizada por el cliente o usuario, mediante la cual busca una acción concreta por parte de la empresa que le permita subsanar su pedido.

Los requerimientos comprenden la atención de:

CONSULTAS: Comunicaciones por la que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación realizada, producto o servicio.

SOLICITUDES: Poner a disposición información que la empresa posee sobre la relación que mantiene con los usuarios o clientes.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es una disconformidad reportada por el cliente, usuario o representante legal debidamente acreditado; frente a una mala atención del proveedor, pero que no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido. Por ejemplo: los servicios higiénicos del concesionario no se encuentran en buen estado, una mala atención del personal, etc.

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es una disconformidad reportada formalmente por un cliente, usuario o representante legal debidamente acreditado, con el que se mantiene una relación de consumo y que está directamente relacionado con el producto adquirido o servicio prestado.

¿A TRAVÉS DE QUE CANALES PODRÁS EXPONER TUS REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y/O RECLAMOS?

Podrás presentar tus requerimientos, quejas y/o reclamos a través de los siguientes canales:

- Presencialmente o por escrito en el Concesionario donde cotizaste, compraste o realizaste el servicio de mantenimiento y/o reparación del vehículo. Este trámite también podría realizarlo un tercero acreditado con un poder legalizado notarialmente y con copia del DNI del propietario.
- Llamando a ALO KIA 630-7210.
- A través de la Página web de KIA

<https://www.kia.com/pe/util/customer-center/contact-us.html>



ATENCIÓN AL CLIENTE

¿QUÉ INFORMACION DEBES INCLUIR PARA PRESENTAR UN REQUERIMIENTO DE ATENCION, QUEJA Y/O RECLAMO?

- Nombre y Apellidos del Propietario o Usuario del vehículo
- Tipo y Numero de Documento de Identidad
- Dirección actual
- Teléfonos (celular y/o fijo)
- Correo electrónico
- Modelo del vehículo
- Marca del vehículo
- Kilometraje del vehículo
- Placa del vehículo
- VIN del vehículo

¿EN CUANTO TIEMPO RECIBIRAS UNA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO DE ATENCION, QUEJA Y/O RECLAMO REPORTADO?

Dependiendo de la naturaleza del caso, los plazos de atención son los siguientes:

- REQUERIMIENTO – 05 día útiles. Este plazo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique y te será comunicado oportunamente.
- QUEJA Y/O RECLAMO – 30 días calendario. Si la complejidad del reclamo lo amerita, este plazo podrá extenderse, previa comunicación oportuna sobre los motivos que ocasionan la extensión.

¿QUÉ HACER SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESPUESTA DEL RECLAMO?

Puedes presentar una reconsideración en el Concesionario, para que éste puede solicitar la intervención de la marca en la solución del inconveniente dentro de los parámetros amparados por la garantía, condiciones de uso y/o de compra del vehículo.

Podrás escalar tu reclamo a la Defensoría del Consumidor Automotriz (DCA), para buscar un pronunciamiento más especializado; siempre y cuando el Concesionario involucrado esté asociado a la DCA.

Finalmente, podrás presentar tu reclamo o denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa y Protección del Consumidor (INDECOPI).