

Envigado, febrero 11 de 2020

DCR-0082-20-SCL



MEDELLIN

CASO: 4-08118512 REF: VEHÍCULO RENAULT LOGAN PLACA [REDACTED] MODELO 2019



Atentamente nos dirigimos a usted para dar respuesta a su solicitud, relacionada con el vehículo referenciado en el asunto. Para emitir una respuesta estructurada y completa hemos documentado su caso con los concesionarios de Agenciauto Palacé y Casa Británica, donde ha sido atendido su vehículo.

Es el momento oportuno para mencionar que, en la fabricación de vehículos, como en todos los procesos de manufactura industrial en serie, cualquier elemento puede llegar a presentar alguna falla a pesar de haber sido fabricado siguiendo procesos en manufactura controlados, debido a que no es posible estar exento de la variabilidad en los mismos, tanto de las materias primas como en los procesos de manufactura y ensamble de los proveedores de las partes como del ensamblador. Para solucionar estas eventuales contingencias la ley y el compromiso de los fabricantes establecen la garantía para cubrir los incidentes originados en la calidad de las piezas o en el montaje de las mismas, de manera que, haciéndola efectiva, se supla esta inconformidad.

Aclaremos que la garantía de un vehículo no significa ausencia de eventuales fallas; precisamente la misma garantía y la ley las aceptan, pero les dan solución al ordenar a los productores el cumplimiento de varias obligaciones, entre las cuales están la intervención de piezas o el cambio de partes y repuestos sin costo para el cliente cuando esos elementos presenten fallas de calidad y dentro del término legal y la otra, de gran importancia, es la de prestar luego de la venta la asistencia técnica que requiera el vehículo para lograr las condiciones ofrecidas de calidad e idoneidad.

En general podemos afirmar que cada incidente del vehículo reportado por usted ha sido tratado de manera individualizada, dando solución y entregando el vehículo a conformidad. Para el ingreso del pasado 14 de enero según orden de reparación 129805130 donde reportó ruido en embrague al accionarlo, la intervención se realizó con el direccionamiento del área técnica de Renault Sofasa, donde se procede a realizar el reemplazo de las piezas correspondientes por una nueva referencia. Posteriormente se realizan unas pruebas que permiten asegurar la conformidad del vehículo.

Es importante resaltar que los incidentes reportados relacionados con sonidos no comprometen la seguridad del vehículo o de sus ocupantes, aunque entendemos que se ha afectado el confort al conducir y también trabajamos para dar solución. No está demás que se tenga en cuenta que el sistema de embrague es una pieza de mantenimiento y desgaste, por lo tanto, al tener un sistema de embrague nuevo, este no tiene desgaste, lo que puede verse como que se ganó el tiempo de rodaje que tiene actualmente el vehículo (Respecto al embrague).

Ahora bien, entendemos que hemos afectado sus actividades mientras el vehículo ha estado en el taller, por lo tanto, como cortesía comercial se ha otorgado la revisión de los 20.000 km. Adicionalmente, como una muestra de confianza en nuestro producto y a la vez una demostración de respaldo hacia usted como un cliente importante de la marca, de

GROUPE RENAULT

RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACIÓN DE AUTOMOTORES SOFASA S.A.S

Planta de Producción | Carrera 49 # 39 Sur - 100 Envigado, Antioquia | Conmutador: + 57 (4) 276 00 22
Oficinas RENAULT-Sofasa en Bogotá | Sede Plan Rombo | Carrera 69 N°25B - 44 Oficina 510 - Bogotá
Almacén Central de Repuestos. Autopista Bogotá-Medellín Km 8.5 Vía La Vega-Tenjo.
www.renault.com.co

manera unilateral hemos ampliado el periodo de garantía de su vehículo en un año adicional o 25.000 km (Lo primero que ocurra). Es decir que su Logan cuenta con un periodo de garantía total de 3 años o 75.000 km (Lo primero que suceda). Como soporte de estas acciones comerciales, se anexan a este escrito, las cartas que detallan el contenido de cada una de las cortesías.

Frente a su solicitud de cambio de vehículo, nos permitimos informarle respetuosamente que no es posible acceder a sus pretensiones, toda vez que no ha existido violación de los términos o condiciones de la garantía por parte del vendedor ni del fabricante y la atención de los incidentes fueron debidamente realizadas.

Cualquier otra inquietud que surja relacionada con el servicio, la calidad o sobre su vehículo, será atendida con gusto a través de nuestra red de servicio autorizado y/o en la línea nacional de servicio al Cliente: 018000519333. Si lo prefiere, también puede contactarnos vía correo electrónico: servicioalcliente@renault.com

Recuerde que cuenta con el respaldo y la experiencia de RENAULT, una marca, que durante 50 años ha sabido adaptarse a las necesidades de sus clientes, logrando ser más cercanos y fiables, porque para RENAULT la prioridad no son los vehículos, la prioridad son sus clientes.

Lo invitamos a utilizar con confianza su vehículo, el cual opera en los parámetros recomendados por el fabricante, no representa ningún riesgo para la seguridad de los ocupantes ni del vehículo mismo y cumple con la función para la cual fue creado y a la que naturalmente sirve.

Cordialmente,



NESTOR SASTRE P.

Responsable Grupo Servicio Al Cliente.
RENAULT SOFASA S.A.S