



# Daños y garantías

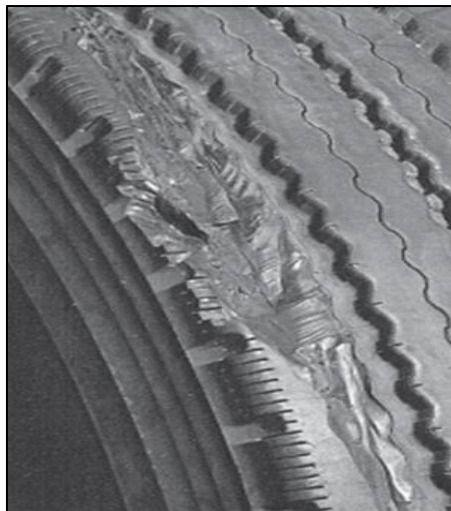


# Agenda

- 1 Daños comunes en neumáticos
- 2 Procedimiento de ajuste de garantías
- 3 Módulo de garantías en plataforma SBP

# Daños comunes

## Daños en la banda de rodado



**Corte en los surcos de la banda de rodado –**  
Desgarre de las ranuras externas de la banda de rodamiento causado por el uso extremo y agresivo.



**Picotamiento en la banda de rodado –**  
Varios cortes en la banda de rodadura debido a la aplicación inadecuada en superficie excesivamente áspera, lo que hace que se desprenda parte de la banda de rodadura.

# **Daños comunes**

## **Desgaste irregular**



### **Desgaste acentuado al centro de la banda de rodado**

Causadas por la presión de aire excesiva o anchura menor del aro mínimo recomendado.



### **Desgaste acentuado en el hombro de la banda de rodado**

Causado por la baja presión de aire y/o por una sobrecarga, geometría del vehículo o ancho de llanta/rin.



### **Desgaste “diente de sierra”**

Se produce generalmente en los neumáticos de tracción por el desplazamiento de los bloques, de forma irregulares y en ángulo. Causada por las fuerzas de tracción y de frenado.



### **Desgaste acelerado en la banda de rodado**

Resultado del deslizamiento necesario para transmitir fuerzas a la superficie de contacto, (conducción deportiva) o una aplicación en condiciones de uso severo.

# Daños comunes

## Daños en la pared lateral



### Rotura por choque o impacto en el hombro

Alteración de la capa de las cuerdas de la carcasa, (no siempre visible) por contacto con obstáculos, superficies cortantes tales como agujeros, aceras, bermas y otros componentes de las carreteras.



### Rotura por impacto de la carcasa en la pared lateral

Destrucción de la carcasa por el impacto en la región lateral, agravada por la presión excesiva de aire.



### Desgarro de la pared lateral

Daño superficial no penetrante de la parte que sufrió impacto en el lateral del neumático.

# Daños comunes

## Daños en la pared lateral y talón



### Rotura por impacto de la carcasa en la región del talón

Destrucción de carcasa por el impacto en la región del talón, agravada por la presión de aire excesiva.



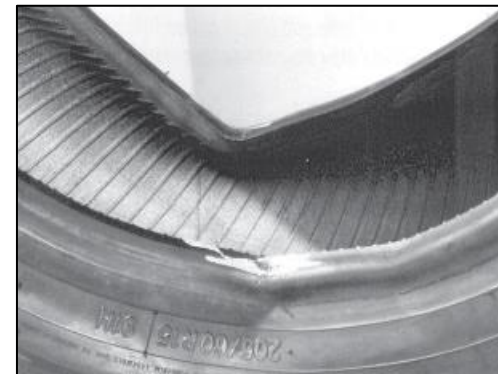
### Roce en la pared lateral

Daño superficial debido al contacto continuo con objetos y/o partes de la carrocería.



### Daños durante el montaje/desmontaje

Trozos desprendidos o expuestos en el área del talón, se origina por la mala manipulación y lubricación durante el proceso de montaje de los mismos.



### Daños logísticos (almacenamiento y/o transporte)

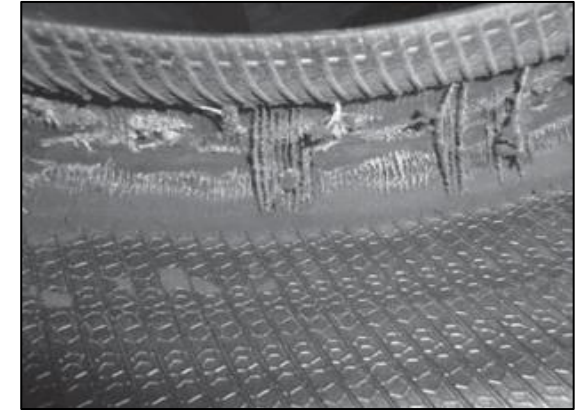
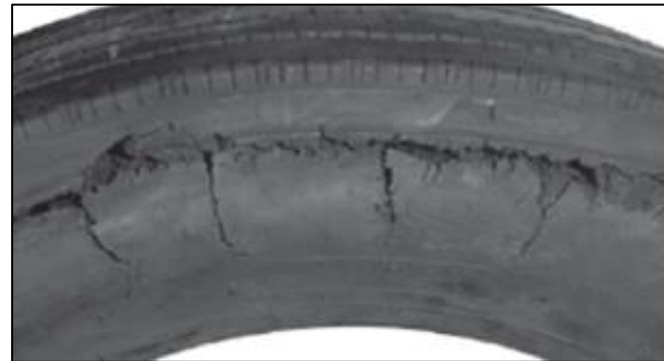
Deformación de la carcasa o talón, cortes en el talón, cortes en la pared lateral. Estos suceden antes de que las llantas se monten.

# Daños comunes

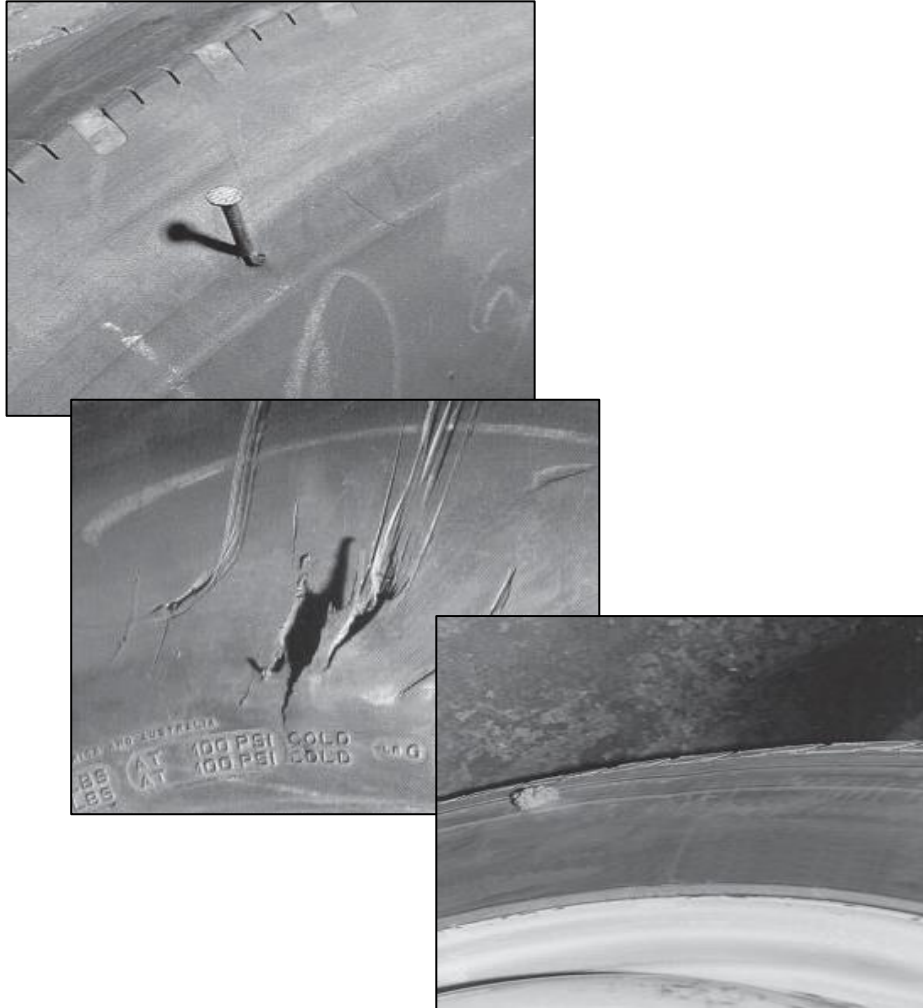
## Daños por baja presión de aire (rodado con presión en vacío) –

Pared lateral desintegrada en su interior y/o exterior, degradación de la capa interior (Inner Liner - Carcasa), quemado de las materias primas causada por rodar con baja presión de aire.

En neumáticos para camiones también está relacionada con grietas en el área de la pestaña de la llanta por flexión excesiva de la pared lateral o rotura de carcasa en la región lateral por flexión excesiva debido a la muy baja presión lo que genera la fatiga de los cables y ruptura brusca (zona de flanco). No se relaciona con el proceso de fabricación del producto.



# Daños comunes





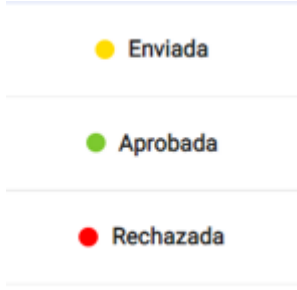

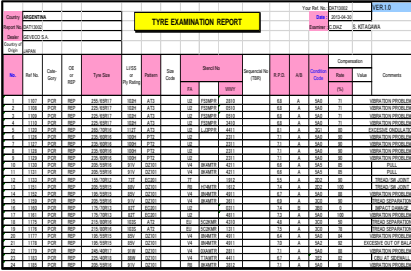
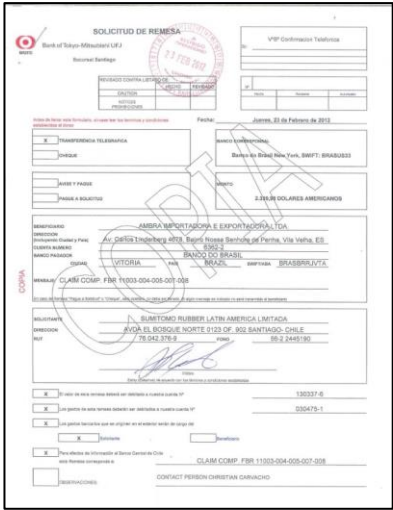
## Otros casos comunes fuera de garantía

- Cortes o pinchazos originados con el ingreso de objetos extraños.
- Cortes en la pared lateral, debido a objetos externos.
- Reparaciones con parches, fideos o tarugos y /o cualquier tipo de intervención de terceros.
- Aplicación incorrecta del producto (ej. Uso de llanta off-road en carretera).
- Daños por químicos, exposición a condiciones extremas y envejecimiento prematuro.
- Neumáticos de competición.



# Procedimiento de ajustes

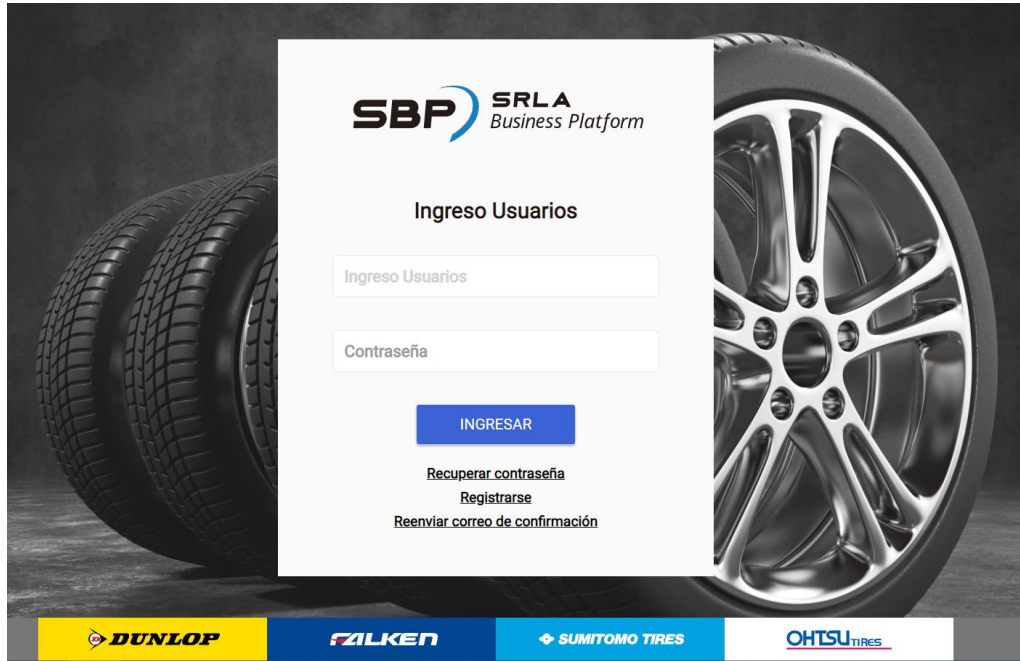


Recepción del Reclamo	Evaluación del Reclamo	Respuesta del Reclamo	Requerimiento de pago	Proceso de pago
Distribuidores/SBP SRLA P&TS	SRLA P&TS Staff	Sumitomo Business Platform	SRLA P&TS Staff	SRLA Equipo de Contabilidad
 		<p style="text-align: center;"><b>TSR</b></p>  <p style="text-align: center;">Resultado en la plataforma SBP</p>	<p style="text-align: center;"><b>TER</b></p>  <p style="text-align: center;">Documentos Anexos</p>	
Día "0"	Día "1 - 2"		Día "3 - 10"	Día "11-20"

Siempre considerar Días laborales entre 08:00 y 17:00 hrs. de Chile.



# Modulo Garantías en Sumitomo Business Platform



Sumitomo Business Platform es el nuevo sistema para garantías y tiene por objetivo:

- ✓ Recopilar toda la información necesaria para analizar y procesar el reclamo.
- ✓ Agilizar el procedimiento de solicitud y respuesta de Garantías.
- ✓ Centralizar la información haciendo más fácil su control y consulta.

Sumitomo Business Platform ventana de inicio:

- ✓ Completar registro o estar registrado.
- ✓ Hacer Ingreso con usuario y password personal.

Link de  
Registro

<https://distribuidores.sumitomorubber.cl/>

# Ingreso a garantías en SBP

Luego de registrarse y habilitar su ingreso, para solicitar garantías debe ingresar en el siguiente menú:

**SBP SRLA Business Platform**

Bienvenido [sumitomola@gmail.com](#)

**Crear orden de pedidos**  
Puede crear y enviar su orden desde el catálogo o realizar una importación masiva

[CREAR ORDEN](#) [DESDE IMPORTACIÓN MASIVA](#) [REVISAR CATÁLOGO](#)

**Plazo máximo para envío de orden: 31/10/2021**

**Últimas Órdenes**

N° Orden	Fecha Creación	Usuario	Estado	Acciones
347		manuel.arce29@gmail.com	● Activa	<a href="#">Ver</a>
346	7/14/2021 4:39:19 PM	manuel.arce29@gmail.com	● Eliminada	<a href="#">Ver</a>
345	7/14/2021 4:36:10 PM	manuel.arce29@gmail.com	● Eliminada	<a href="#">Ver</a>

# Ingreso de solicitud de garantía

**SBP** SRLA  
Business Platform

- Dashboard
- Catálogo
- Órdenes
- Noticias
- Capacitaciones
- Certificados
- Reportes
- Garantías**
- Cerrar Sesión

## Ingreso de Producto para Garantía

Para solicitar la garantía del producto complete los pasos a continuación.



### 1.1 - Información de marca, modelo y medidas

Marca de Neumático

Modelo / Pattern

Medidas del Neumático

LISS

Profundidad Restante

Código DOT



El ingreso de solicitud consta de 3 pasos.

El primer paso requiere toda la información del neumático.

Recuerde que información incompleta o erróneamente ingresada dificulta o imposibilita procesar su solicitud.

# Ingreso de solicitud de garantía

1.3 - Describa el daño

Escriba brevemente el daño o la falla del neumático 

Escriba brevemente el daño o la falla del neumático

Siguiente

Para finalizar el segundo paso ingrese brevemente la descripción del daño y haga click en “Siguiente” para ir al paso 2.

# Ingreso de solicitud de garantía – paso 2

2.2 - Imágenes exteriores del daño en el neumático

Imagen 1 exterior del daño Ver Ejemplo

Imagen 2 exterior del daño Ver Ejemplo

2.3 - Imágenes interiores del daño en el neumático

Imagen 1 interior del daño Ver Ejemplo ESCOGER IMAGEN

Imagen 2 interior del daño Ver Ejemplo ESCOGER IMAGEN

Siguiente

Hacer clic en los botones de **i** información para ver los ejemplos.

Ingresar imagen haciendo clic en **ESCOGER IMAGEN** para seleccionar la imagen del daño

Después de ingresar todas la fotografías dar clic en siguiente

El segundo paso requerirá de imágenes detalladas y claras de la identificación del neumático, además del daño por el que se solicita garantía.

Ponga atención a la descripción de cada imagen, cada casillero indica qué tipo de imagen se debe cargar.

Todas las imágenes son obligatorias.

# Ingreso de solicitud de garantía – paso 3



1 - Información Del Producto

2 - Imágenes Del Producto

3 - Enviar Solicitud

Revise la información ingresada antes de enviar su solicitud.

1 - Información del Producto

Editar Información

#### Información de marca, modelo y medidas

Marca: DUNLOP

Medidas: 165/70R13

Profundidad Restante: 3.2

Modelo/Pattern: AT22

LISS: 76H

Código DOT: u2 4416

#### Posición del Neumático

PCR, Frontal Derecho

#### Describe el daño o la falla del neumático

daño

Muestra todo el detalle de la información ingresada en el paso 1 “Información del Producto”

Al hacer clic en el botón “Editar Información” se podrá modificar la información ingresada en el paso 1 y 2

En el tercer paso podrá encontrar un resumen de todo lo que ingresó en el paso número 1 y 2.

Revise atentamente, si lo necesita, podrá realizar correcciones haciendo clic en “Editar información”.

# Ingreso de solicitud de garantía - finalizar

**Ingreso de Producto para Garantía**

Para solicitar la garantía del producto complete los pasos a continuación.

1 - Información Del Producto      2 - Imágenes Del Producto      3 - Enviar Solicitud

Revise la información ingresada antes de enviar su solicitud.

**1 - Información del Producto** Editar Información

**Información de marca, modelo y medidas**  
Marca: DUNLOP  
Medidas: 165/70R13  
Profundidad Restante: 3.2

**Posición del Neumático**  
PCR, Frontal Derecho

**Describe el daño o la falla del neumático**  
daño

**2 - Imágenes del Producto**

Foto de la pared lateral indicando tamaño y LISS

Foto de la banda de rodado

Foto del DOT

¿Confirma que desea enviar la solicitud de garantía?

Esta proceso no puede revertirse una vez aceptado!!

Aceptar Cancelar



# Pantalla principal de Garantías en SBP

- Dashboard
- Catálogo
- Órdenes
- Noticias
- Capacitaciones
- Certificados
- Reportes
- Garantías**
- Cerrar Sesión

Solicitar Garantía  
Si necesita solicitar una garantía de un producto defectuoso inicie la solicitud aquí

[INGRESAR SOLICITUD](#)

N° de solicitud indicara el orden en el cual se ha solicitado la garantía, asignando un numero único por cada garantía solicitada.

## Garantías Solicitadas

Desde:  Hasta:  [FILTRAR](#)

N° Solicitud	Fecha Creación	Fecha de Aceptación/Rechazo	Estado	Acciones
40	06/01/2022	27/01/2022	● Enviada	<a href="#">Ver</a>
39	15/09/2021	15/09/2021	● Aprobada	<a href="#">Ver</a>
	06/09/2021	15/09/2021		
	6/09/2021	15/09/2021		
	6/09/2021	15/09/2021		

Fecha en la cual se solicito la revisión de garantía, registrada automáticamente.

Fecha de aceptación y/o rechazo, registrada automáticamente en el momento de revisada la solicitud por el equipo de SRLA P&TS.

Luego de hacer el correcto envío de la solicitud, el sistema automáticamente volverá a la pantalla principal de garantías.

Aquí Usted puede revisar el estado de sus solicitudes y todo su historial.

Al ingresar a cada solicitud Usted podrá descargar el Reporte de Servicio (TSR) detallado en respuesta a su solicitud.



¡Gracias!



UNA INICIATIVA DE SUMITOMO RUBBER LATIN AMERICA