

RADICADO SFC 1311695624097583082.

Fabian Mauricio Castro Cortes

1026255913

3017692288

fmcastroc@unal.edu.co

Cordial saludo. El 18 de octubre de 2022 fui citado por ALLIANZ Seguros S.A. para recibir el vehículo en el taller aliado AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA, en ese momento fui informado por el asesor Juan Camilo Farfán que el carro tenía un testigo prendido y que no sabían de que se trataba. Les expliqué que el testigo hacía referencia al sistema de sensores de parqueo y que seguramente al momento de acoplar dicho sistema debió quedar mal acoplado. Revisaron el sistema solucionando el problema. Sin embargo, también me informó que durante el lavado previo a la entrega del vehículo, uno de los funcionarios generó múltiples rayones en los dos panorámicos; en el delantero se generaron rayones en el lado derecho del copiloto, y en el trasero en la parte superior izquierda (ver evidencia fotográfica adjunta), esto, según me explicó el asesor, se generó al momento de intentar quitar la marcación con tinta blanca que hacen habitualmente durante la estancia del vehículo en el taller. El asesor en mención pidió excusas por el evento y me informó que los dos vidrios serían reemplazados por dos panorámicos nuevos junto con sus películas de seguridad respectivas, informandome según él, en aproximadamente una semana la fecha en que el cambio se haría. Adicionalmente se comprometió a hacer la respectiva retroalimentación al funcionario del taller que cometió el error. Acepté retirar el vehículo del taller y pagar el deducible mas no acepté firmar el paz y salvo que me proporcionó de ALLIANZ Seguros S.A. (el cual adjunto en blanco), pues quedaba pendiente el cambio de los dos vidrios panorámicos que habían dañado durante la estancia del vehículo en el taller. El funcionario me entregó la factura del valor que pagué como deducible, adicionalmente puso una nota en que se comprometen al cambio de los dos panorámicos juntos con sus dos películas de seguridad y a un polichado general del carro como excusa por el error cometido por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. A esta nota también le puso un sello del taller y me entregó el vehículo (adjunto documento de entrega y nota descrita).

Pasaron varias semanas y no recibí respuesta escrita o verbal por parte del asesor Juan Camilo Farfán y el taller AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA sobre la fecha estimada del cambio de los dos panorámicos, sus películas de seguridad y el polichado. Al intentar comunicarme nuevamente, la única respuesta verbal que recibí fue que los dos panorámicos no estaban disponibles en el país y que estaban en proceso de importación, a los mensajes posteriores solicitando información del proceso dejaron de responder. El 18 de noviembre de 2022 decidí poner una nueva queja a ALLIANZ Seguros S.A. vía correo electrónico con el número de radicado RFC 22-000747, solicitando la reparación pendiente y que esta, se hiciera en otro taller por las evidentes faltas que había cometido AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. Recibí respuesta el 5 de diciembre de 2022, en la cual me informaron que habían hecho la retroalimentación respectiva al taller, que iban a tomar las medidas necesarias para que eventos así no volvieran a ocurrir y que los dos vidrios panorámicos estaban en proceso de importación sin fecha estimada hasta el momento, así como también me informaron que

Internal

no era posible el cambio de taller excusándose de que había sido el taller quien generó el daño y por lo tanto ellos debían responder por el mismo.

Ver hechos completos en documento adjunto. Gracias.

Internal



Internal



Internal



