

Circular Nº 001/2012

---

**RECORDATORIO: Metodología para la presentación de Reclamos**  
**Estandarización del Formulario para la presentación de Reclamos**

---

Miércoles 8 de Febrero de 2012

---

**Sr./Sres.**  
**Titular Agencia de Publicidad**  
**y/o Receptorías**

Por medio de la presente nos acercamos a Uds. para recordarles las políticas a aplicar con relación a la toma y resolución de los reclamos que rigen desde el 01/07/2003

Entendemos por reclamos *administrativos* a aquellos referentes a problemas en la facturación, ya sea por aplicación de tarifas, planes o convenios, facturados no publicados o no ordenados, diferencias en la medida, etc. Por reclamos *técnicos* entendemos a aquellos relacionados con la impresión, fuera de ubicación, medida modificada, aviso no publicado, original modificado o sustituido, etc.

### **Presentación de reclamos**

**EI UNICO CANAL HABILITADO PARA INGRESAR CUALQUIER TIPO DE RECLAMO PUBLICITARIO/ADMINISTRATIVO ES A TRAVES DEL CeAC**, mediante vía telefónica al teléfono 4348-7770 de lunes a viernes de 9 a 18 hs. o vía mail a [ceac@agea.com.ar](mailto:ceac@agea.com.ar). Los reclamos recibidos por mail serán considerados del día si ingresan antes de las 17 hs, caso contrario se ingresarán al sistema el siguiente día hábil.

No se recibirán reclamos publicitarios en otro sector que no sea CeAC.

Se envía adjunto a la circular el formulario estándar a utilizar para el envío de los reclamos con los datos obligatorios a completar. No se recibirán reclamos efectuados en un formato distinto al formulario enviado.

Se deberá completar la siguiente información en cada uno de los campos del formulario:

- Agencia: Razón Social de la Agencia/Receptoría que realiza el reclamo
- Contacto: nombre del contacto dentro de la Agencia/Receptoría que realiza el reclamo
- Cuenta: número de cuenta de la Agencia/Receptoría

- OP SAP: número de Orden Posición de SAP que identificará el reclamo. Si se envía más de un reclamo en la misma línea, se deberá colocar el rango de las OP
- Fecha de Publicación: fecha de publicación del aviso reclamado
- Medida: medida del aviso reclamado
- Motivo: motivo por el cual se efectúa el reclamo
- Valor reclamado: valor en pesos
- Producto: producto en el cual publicó el aviso reclamado
- Observaciones: en caso de tratarse de un problema reiterado, colocar la cantidad de avisos que incluye el reclamo, con el detalle correspondiente de las ordenes sap que figuran en factura.

El formulario de reclamos a confeccionar podrá contener más de un reclamo, pero se deberán confeccionar formularios separados para los reclamos Notables y para los Clasificados.

**El plazo para presentar un reclamo administrativo debe ser hasta 30 días fecha de factura y para los reclamos técnicos debe ser como máximo a 48 horas de publicado el aviso. Transcurrido estos plazos el CeAC se vera impedido de poder acceder a ingresar los reclamos.**

No se permitirán reaperturas de reclamos cerrados, ni ingresar un nuevo reclamo bajo el mismo concepto.

Para la aplicación de convenios es necesario que Clarín cuente con la aprobación del mismo por parte del Anunciante. Caso contrario, no se aplicará el convenio y no se aceptarán reclamos por este motivo.

Cordialmente.

**Depto. De At. al Cliente**