ASVEQUI
CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA

GESTIÓN
RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

ASVEQUI
CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA

El compromiso de ASVEQUI, es garantizar producto y satisfacción a nuestros socios comerciales, por esto se busca ofrecer un servicio de calidad al incluir la mejora continua a nuestros procesos.

En aquellos casos que se presente una inconformidad con lo brindado, usted como cliente cuenta con todo el derecho a externar su opinión y contamos con los procedimientos que dan seguimiento a dicho trámite que permite resolverle y tomar acción.

Sus observaciones siempre las vamos agradecer porque nos permiten mejorar para ofrecerle un mejor servicio y respaldar el acuerdo comercial que se tienen con nuestros socios comerciales.

Gestión de Quejas y Reclamos

MC-PR01

La inconformidad que el cliente tiene sobre un tema especifico, debe notificarla al ejecutivo de ventas, quién es el responsable de trasladarla para su análisis.

En cuanto solicitamos la información sea enviada preferiblemente por medio de correo electrónico al ejecutivo que le atiende o bien por WhatsApp, con el detalle del problema identificado, el número de factura afectada y las fotografías que respalden la información si corresponde.

El plazo máximo para dar respuesta es de 3 días, sin embargo, se pretende resolver en un tiempo menor para no afectar el ciclo de competitividad del cliente.

ASVEQUI
CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA

Garantía
Devolución de Producto

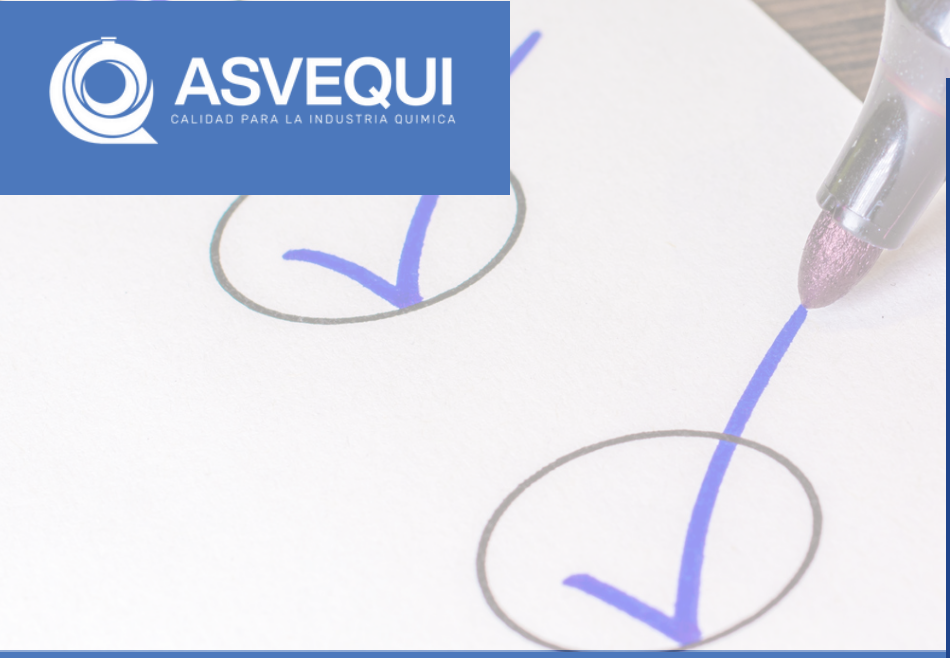
MC-PR01

Esta política, busca normalizar las condiciones bajo las cuales procede la aplicación de la garantía del producto y es necesario realizar una devolución de producto o bien la aplicación del costo equivalente a una nota de crédito.

Si es importante aclarar que antes de proceder con el envió de nuevos productos se constate la causa.

Una vez expuesto el caso, se cuenta con un máximo de 03 días hábiles para dar respuesta al cliente sobre la aceptación o negativa del cambio.

ASVEQUI
CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA



Condiciones aplicables para la garantía de productos

1. Es necesario indicar el número de factura del producto que desean hacer la devolución y/o cambio.

2. Los envases y/o contenedores, deben encontrarse en perfecto estado, con sus respectivos sellos de seguridad y sin alteración en las etiquetas.

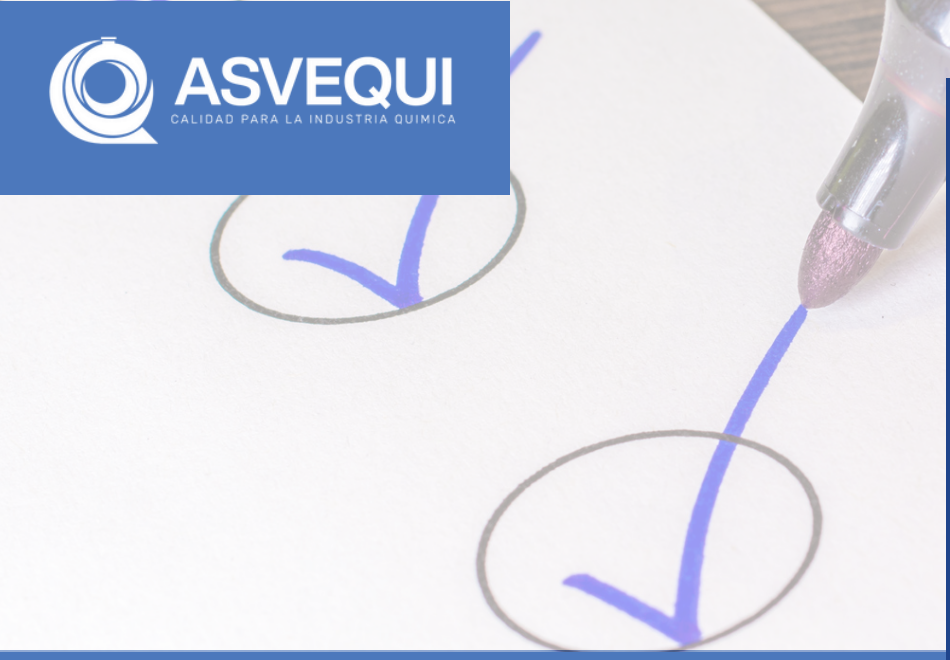
3. No se reciben productos que muestran mal uso o manipulación errónea por parte del cliente.

4. No se acepta devolución por producto vencido, el cliente es responsable de la rotación oportuna del mismo.

El cliente cuenta con 30 días hábiles después de la fecha de compra, para hacer efectiva la garantía y proceder con la devolución del producto.

Después de este plazo no se aceptan solicitudes por devolución.

ASVEQUI
CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA



Condiciones aplicables para la garantía de productos

5. Si el cliente retira la mercadería en las instalaciones de ASVEQUI, el cliente debe verificar que el envase se encuentra en buen estado, con los sellos de seguridad y que sea el producto que indica la factura. Por lo anterior, una vez firmada la factura evidencia la aceptación de lo entregado.

6. La entrega del producto en las instalaciones de ASVEQUI, se realiza hasta la zona de carga para los vehículos o camiones del cliente. ASVEQUI, no se hace responsable por la manipulación y/o colocación interna en los transportes del cliente.

7. Cuando los productos estén fuera de las instalaciones de ASVEQUI, ya sea, porque el cliente realiza el retiro de manera personal, incluso solicita la recolección del producto por terceros o el envió por medio de servicio de encomienda, ASVEQUI se libera de responsabilidad por el traslado de los productos, perdida, sustracción parcial del producto, alteración en los sellos de seguridad u otros.

8. Si corresponde a otro tipo de inconformidad por parte del cliente, corresponde abrir un reporte según politica MC-PR01 Gestión de Quejas y Reclamos.

ASVEQUI

CALIDAD PARA LA INDUSTRIA QUIMICA

4109-0854

ventas@asvequi.com

250 oeste y 250 sur de Plaza Aeropuerto,
Río Segundo, Alajuela

www.asvequi.com