

Abril 2023

POLÍTICA DE RECLAMOS

CLIENTES AUTOSERVICIOS

En SuKarne estamos comprometidos con la satisfacción del cliente al elaborar productos de calidad, mediante la mejora continua de nuestros procesos. Por lo tanto, es primordial para nosotros reiterar nuestro compromiso otorgando un buen servicio post-venta, para lo cual requerimos se haga conforme a lo siguiente:

Si usted recibió alguna incidencia debe notificar a su ejecutivo de ventas, para que lo apoye a conformar el expediente de la queja. Es requisito tener a la mano los siguientes datos:

1. Número de factura
2. Motivo de la queja
3. Fecha de recepción
4. Dictamen de la auditoría realizada por el cliente para determinar causal y cantidad de producto.
5. Evidencia fotográfica de la incidencia (si aplica), incluyendo siempre:
 - a. Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia, donde se puedan ver las 4 esquinas de esta.

Si la incidencia encontrada corresponde a más de 30 cajas (equivalente a un pallet), o mayor o igual al 5% de desviación del total del código, es necesario que entregue evidencia de una muestra correspondiente al 30% del número de cajas por producto con desviación.

Una vez levantado el reclamo, SuKarne le asignará un número de folio a través del cual podrá dar seguimiento. Es responsabilidad de SuKarne informarle sobre la solución.

En caso de que se le haga algún requerimiento de información para el respaldo de su reclamo, usted cuenta con 48 horas para el envío de lo solicitado. Una vez pasadas las 48 horas sin recepción de la información solicitada, el folio se cerrará de manera automática como incompleto y su reclamo no procederá.

El horario de atención es de 8:00 a 17:30 de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00. Si llama fuera de este horario, deje un mensaje proporcionando nombre, número de cliente y teléfono para que nuestros agentes se pongan en contacto con usted.

SuKarne no se hace responsable de incidencias de producto entregado por transportes externos a nosotros y que el cliente haya decidido contratar para recolección y entrega, a excepción de incidencias en la calidad del producto comprobables de origen.

TIEMPOS DE RECLAMO

Si usted detectó a la entrega:

1. Incidencias con tarimas
2. Cajas dañadas (rotas, húmedas, aplastadas)
3. Diferencia de peso contra factura
4. Incidencias de temperatura
5. Fecha de producción
6. Documentación incompleta
7. Rechazo producto, o
8. La entrega generó multas o cargos logísticos

Tiene que reportar la incidencia a su ejecutivo de ventas al momento de la recepción o durante las primeras 6 horas posteriores a la entrega.

Reclamos relacionados con la calidad y especificaciones del producto, deben reportarse a Servicio a Clientes (800 364 44 44) o su ejecutivo de ventas durante el tiempo de vida de anaquel del producto. El cliente deberá proporcionar evidencia fotográfica y documental que soporte el reclamo, relativo a peso, color y porcentajes.

Los reclamos relacionados con calidad en el producto deberán complementarse con evidencia documental o fotográfica del manejo de temperaturas que tuvo el cliente con el producto, desde el momento que recibió hasta el momento que se reporta a Servicio a Clientes o al ejecutivo de ventas.

Si detecta errores en datos de facturación y/o en la emisión de complementos de

pago, debe de notificar a Servicio a Clientes (800 364 44 44) y a su vendedor durante el mismo mes de facturación y hasta 2 días del siguiente mes.

SuKarne no se hace responsable de incidencias de producto entregado por transportes externos a nosotros y que el cliente haya decidido contratar para recolección y entrega, a excepción de incidencias en la calidad del producto comprobables de origen.

SuKarne investigará todas las discrepancias o quejas de manera detallada y eficiente. Ningún reclamo será considerado si se reporta fuera de tiempo.

Antes de la descarga del producto, es responsabilidad del cliente verificar que el sellado en el transporte sea correcto y que no haya sido alterado.

REQUERIMIENTOS POR TIPO DE INCIDENCIA

Faltante o excedente de producto

- Documento de recepción de producto que se entrega al chofer debe de firmarse y en caso de encontrar incidencias, plasmar la desviación en el documento.
- Al momento de levantar la queja con su ejecutivo, se debe compartir el analítico de pesos como evidencia de la diferencia de pesos (faltante o excedente).

Cajas dañadas

- Se debe tomar evidencia fotográfica de las cajas dañadas, previo a la descarga de la tarima, donde se aprecie la incidencia y la etiqueta de la caja. Esto debe suceder antes que el transporte se vaya y se deben de plasmar las incidencias en el documento de recepción.
- El documento de recepción debe contener las firmas de entrega y recepción, con el tipo de daño y la cantidad total que recibe o rechaza plasmados en el documento.
- Cajas dañadas no visibles a la entrega podrán notificarse a Servicio a Clientes (800 364 44 44) o ejecutivo de ventas, siempre y cuando se encuentre la incidencia dentro de 72 horas posteriores a la descarga.

Temperatura

- Cualquier incidencia de temperatura en producto o del transporte se debe de

notificar previo a la partida del mismo.

- El cliente debe de verificar y documentar el registro de temperaturas del contenedor refrigerado. Este registro se debe de compartir a SuKarne como evidencia así como fotografías sobre el estado del producto.
- Se deben compartir imágenes claras de los registros del producto con desviación y de la etiqueta del producto donde sea posible visualizar código de barras y/o secuencia.
- SuKarne no se hace responsable por incidencias de calidad en el producto ocasionadas por transporte en el que la entrega no sea gestionada por SuKarne.

Calidad en el producto

- Se debe de notificar inmediatamente a Servicio a Clientes (800 364 44 44) y/o al ejecutivo de ventas, el descubrimiento de producto con problemas de calidad.
- El cliente debe proveer a Servicio a Clientes (800 364 44 44) la información detallada del producto, la cual consiste en la imagen de la etiqueta, fecha de recepción e información del manejo del producto, documento de registro de temperaturas (bitácora) desde que recibió a la fecha que se reporta a Servicio a Clientes.
- El producto con desviación debe estar dentro de su empaque original, completo, sin manipulación o modificación, ni procesado.
- Adicional al producto que el cliente inspeccionó, el cliente debe de tener producto disponible para los casos en los que se determine la necesidad de que un representante de SuKarne asista a inspeccionar
- SuKarne no se hace responsable por incidencias de calidad en el producto ocasionadas por transporte en el que la entrega no sea gestionada por SuKarne.

Especificaciones de producto

- Se debe de notificar inmediatamente a Servicio a Clientes (800 364 44 44) y/o al ejecutivo de ventas el descubrimiento de producto fuera de especificación, indicando el número de cajas o cantidad de producto con incidencia.
- Servicio a clientes requiere la información de la etiqueta junto con la información detallada de la incidencia.
- Adicional al producto que el cliente inspeccionó, el cliente debe de tener producto disponible para los casos en los que se determine la necesidad de que un representante de SuKarne asista a inspeccionar.
- Cualquier incidencia que resulte en una diferencia en la especificación del producto igual o menor a lo especificado en la ficha técnica, la queja no se

considerará como procedente.

Producto erróneo/mal etiquetado

- Se debe de notificar inmediatamente a Servicio a Clientes (800 364 44 44) y/o al ejecutivo de ventas, al momento del descubrimiento, con información de la etiqueta del producto, descripción del producto en la caja y número de piezas o cajas de producto cambiado.
- La caja con producto cambiado debe apartarse hasta que notifique a SuKarne de la desviación. SuKarne le hará saber cómo manejar ese producto, a través de Servicio a Clientes o su vendedor.
- La etiqueta no deberá ser desprendida del cartón en ningún momento.

Incidencias con el peso de la tara

- Se debe notificar inmediatamente a Servicio a Clientes cuando se encuentre una incidencia con el peso de la tara. Se requiere información que incluye la descripción del producto, el peso de la tara registrado en la etiqueta de la caja e información del proceso que llevó a determinar la desviación.
- Todo cálculo se debe de basar en el peso de la tara proporcionado por SuKarne que aparece en el manifiesto.
- El cliente debe de entregar una copia del certificado de calibración de la báscula, en conjunto con el reporte de calibración diaria que el cliente realiza.
- Una vez realizada la notificación a Servicio a Clientes (800 364 44 44), si es necesario SuKarne enviará un representante para inspeccionar. Se considera aceptable un ± 100 g de tolerancia y dentro de ese rango de porcentaje la queja no procedería.

Pérdida de vacío

- En caso de producto con pérdida de vacío o mal sellado, la incidencia debe de notificarse al momento de la recepción del producto en caso de ser evidente.
- En caso de que la pérdida de vacío no sea evidente, se debe notificar inmediatamente al momento en que se encuentre la incidencia.
- Es necesario mostrar imágenes y la información de la etiqueta del producto y número de cajas que se recibieron y el total de cajas presentando incidencia.
- Solo si el producto se encuentra con empaque dañado o mal sellado, es decir, expuesto, SuKarne acepta la responsabilidad total del producto dañado.

Objetos extraños

- La incidencia debe reportarse inmediatamente después de realizar el

- descubrimiento a Servicio a Clientes (800 364 44 44) y/o al ejecutivo de ventas.
- Si el objeto extraño se encuentra visible, es necesario compartir fotos del producto con el objeto extraño encontrado previo a la manipulación del producto, imagen de la etiqueta e información de la cantidad de producto con objeto extraño.
 - En casos en los que el objeto extraño se encuentre durante el procesamiento del producto, es necesario tomar evidencia detallada de la desviación al momento del descubrimiento.
 - Se debe compartir evidencia puntual de que el objeto extraño no corresponde a ninguna parte del proceso de su operación.
 - Adicional al producto que el cliente inspeccionó, el cliente debe de tener producto disponible para los casos en los que se determine la necesidad de que un representante de SuKarne asista a inspeccionar

IMPORTANTE: EVITE AFECTAR SU CRÉDITO

Por este medio le notificamos que todo reclamo que no haya sido solucionado como procedente, no debe ser descontado del pago de las facturas. Los pagos con descuento por incidencia, sin un soporte de queja de SuKarne, no serán considerados.

En caso de que SuKarne reciba pagos con descuentos por incidencias, las facturas tendrán un balance pendiente de pago y serán consideradas como facturas por pagar. Los balances con pagos pendientes pueden causar una suspensión de la cuenta del cliente, evitando así futuras órdenes de compra y retención de entregas.

Todas las facturas deben pagarse en su totalidad, ya que SuKarne realice la investigación, enviará una notificación de la solución del caso indicando si procede o no la queja. Estas son las políticas y procedimientos bajo los cuales SuKarne se rige.

No se aceptan o reconocen otras condiciones o condiciones adicionales aparte de las aquí establecidas, a excepción de aquellas condiciones que se autoricen de manera escrita en una fecha posterior a la emisión del presente documento y que sean autorizadas por un representante legal de SuKarne con facultades para realizar dicho procedimiento.