

POLÍTICA DE RECLAMOS

MEDIO MAYOREO

Si usted recibió alguna incidencia debe notificar a Servicio al Cliente a través de su correo **servicioalclientes@sukarne.com** con copia a su vendedor o al número de atención 800 364 44 44, opción 2.

Es requisito tener a la mano los siguientes datos:

1. Número de factura
2. Motivo de la queja
3. Fecha de recepción
4. Evidencia fotográfica de la incidencia
5. Fotografía clara de la etiqueta completa, donde se aprecien las cuatro esquinas de esta

El horario de atención es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00. 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.

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.

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. Documentación incompleta
6. Error de precio, o
7. Se devolverá producto

Tiene que reportar la incidencia al momento de la recepción o máximo 72 horas

posteriores a la entrega.

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

Los reclamos relacionados con calidad en el producto deberán complementarse con evidencia fotográfica o documental del manejo de temperaturas que tuvo el cliente con el producto, desde el momento que recibió hasta el momento que se reporta la incidencia.

Si usted manipula, procesa o destruye el producto previo al levantamiento de su reclamo, no procederá.

SuKarne no se hace responsable de incidencias de producto redistribuido, es decir, que no permaneció con el cliente al que fue entregado inicialmente, a excepción de incidencias comprobables de origen.

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.

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 su vendedor durante el mismo mes de facturación y hasta 2 días del siguiente mes.

Evite afectar su crédito. Los pagos con descuento por incidencia, sin un soporte de queja de SuKarne, no serán considerados.

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

REQUERIMIENTOS POR TIPO DE INCIDENCIA

Si la incidencia encontrada corresponde a 30 cajas (equivalente a un pallet) o más, solo es necesario que entregue evidencia de una muestra correspondiente a 10 cajas por producto con desviación.

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 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 de este.
- 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.
- Una vez entregado el producto, es responsabilidad del cliente mantener el producto en óptimas condiciones, cuidando no romper la cadena de frío.

- El cliente debe proveer a Servicio a Clientes 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.

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, manteniéndose el correcto manejo de ese producto (cadena de frío). 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

- 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.

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.

TIPO DE EVIDENCIA

EJEMPLO

Ticket de compra



Imagen clara de la etiqueta completa donde se puedan ver las 4 esquinas de esta



Ejemplo etiqueta SK



Ejemplo etiquetas producto importado

TIPO DE EVIDENCIA

Imagen del producto con desviación dentro del empaque original donde se visualice el TIF

EJEMPLO



Ejemplo de producto expuesto



Ejemplo de producto con desjugué



Ejemplo de producto mal sellado

TIPO DE EVIDENCIA

EJEMPLO

Imagen del producto dentro de la caja donde se pueda visualizar la etiqueta y el producto



Imagen del producto dentro de la caja y sobre la báscula, con etiqueta de frente, donde se visualice tanto la etiqueta como el peso en display



Imagen de la caja cerrada en báscula con etiqueta de frente, legible, que nos pueda permitir comparar el peso del display y etiqueta. Es necesario que la caja se vea completa.



Imagen del TIF del producto

