

# POLÍTICA DE RECLAMOS

## CENTROAMÉRICA CLIENTES RUTAS Y TIENDAS SK

Si usted recibió alguna desviación debe notificar a Servicio al Cliente a través de su correo **servicioclientes@sukarne.com** con copia a su vendedor o al número de Whatsapp +800 364 44 44.

Es requisito tener a la mano los siguientes datos:

1. Número de factura o ticket (en caso de compra en Tienda SK)
2. Motivo de la queja
3. Evidencia fotográfica de la incidencia
4. Cantidad de producto recibido
5. Cantidad de producto con incidencia

Al notificar a través de correo electrónico la incidencia, en un máximo de 5 minutos debe recibir un correo con el número de folio de su reclamo, el cual le servirá para darle seguimiento. Es responsabilidad de SuKarne informarle sobre la solución.

Al levantar su reclamo a través de correo electrónico, le recomendamos adjuntar la evidencia en el mismo para agilizar el proceso. En caso de que no, una vez atendido el folio se le solicitará la información de acuerdo con el tipo de reclamo, la cual puede enviar respondiendo el correo donde se hace el requerimiento o con su número de folio, puede hacer envío de la evidencia utilizando nuestro número de Whatsapp +800 364 44 44.

El horario de atención es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00, local de Culiacán, Sinaloa, México.

## TIEMPOS DE RECLAMO Y EVIDENCIAS

A continuación, se describen por tipo de incidencias, los tiempos en los que se debe reportar y la evidencia requerida para complementar su reporte de incidencia.

Al final del documento, podrá visualizar un anexo con ejemplos visuales sobre cómo tomar la evidencia.

**INCIDENCIAS QUE SE DEBEN REPORTAR AL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN O MÁXIMO HASTA 24 HRS DESPUÉS DE RECIBIR.**

<b>CAUSAL</b>	<b>EVIDENCIA</b>
<p>Cajas dañadas (rotas, húmedas, aplastadas)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia, donde se puedan ver las 4 esquinas de esta</li><li>▪ Imagen del estado de la caja</li></ul>
<p>Cajas abiertas o mal selladas (abiertas total o parcialmente, con o sin pegamento)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia, donde se puedan ver las 4 esquinas de esta</li><li>▪ Imagen del estado de la caja</li></ul>
<p>Faltante de producto Este causal debe reportarlo al momento de la recepción, en presencia del repartidor, no aplica 24 hrs posteriores si la caja la encuentra abierta.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia, donde se puedan ver las 4 esquinas de esta</li><li>▪ Imagen de la caja en báscula con etiqueta de frente, legible, que nos pueda permitir comparar el peso que marca la báscula y etiqueta.</li></ul>

**INCIDENCIAS QUE SE DEBEN REPORTAR HASTA 48 HRS  
DESPUÉS DE RECIBIR EL PRODUCTO.**

**Producto con pérdida de vacío**

- Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia
- Imagen del producto dentro de la caja donde se muestre la desviación o dentro del empaque original donde se visualice el TIF

**Producto mal sellado**

- Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia
- Imagen del producto dentro del empaque original donde se muestre la desviación y el TIF
- Imagen del producto dentro de la caja donde se pueda visualizar la etiqueta, el producto y el estado de la caja

**Producto fuera de especificación  
(diferencias de acuerdo con la  
ficha técnica de producto)**

- Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia
- Imagen del producto dentro de la caja donde se pueda visualizar la etiqueta y el producto, o,
- Imagen del producto dentro del empaque original donde se muestre la desviación y el TIF

**INCIDENCIAS QUE SE DEBEN REPORTAR HASTA 48 HRS  
DESPUÉS DE RECIBIR EL PRODUCTO.**

Producto con problemas de calidad (mal olor, color, bolsa inflada)

- Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia
- Imagen del producto dentro del empaque original donde se muestre la desviación y el TIF
- 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 que marca la báscula.

Faltante de producto (siempre y cuando la caja se encuentre cerrada)

- Imagen de la caja cerrada en báscula con etiqueta de frente, legible, que nos pueda permitir comparar el peso que marca la báscula y etiqueta. Es necesario que la caja se vea completa.
- Imagen de los 4 lados de la caja para corroborar que se encuentre cerrada.

**INCIDENCIAS QUE SE DEBEN REPORTAR HASTA 48 HRS  
DESPUÉS DE RECIBIR EL PRODUCTO.**

<b>Producto cambiado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia</li><li>▪ Imagen del producto dentro de la caja y sobre la báscula, con etiqueta de frente, donde se visualice tanto la etiqueta como el peso que marca la báscula</li><li>▪ Imagen del TIF del producto</li></ul>
<b>Producto con coágulo o tumoración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia</li><li>▪ Imagen donde se aprecie la desviación</li><li>▪ Imagen del TIF del producto con desviación</li></ul>
<b>Producto con materia extraña</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia</li><li>▪ Imagen donde se aprecie la desviación al momento del descubrimiento (objeto extraño sin limpiar)</li><li>▪ Imagen del TIF del producto</li></ul>
<b>Producto caducado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Imagen clara de la etiqueta completa del producto o productos con incidencia</li><li>▪ Imagen de factura o ticket</li></ul>

Si la incidencia encontrada corresponde a más de 10 cajas de un producto, solo es necesario proporcionar evidencia de 6 cajas, por producto con desviación.

Le recomendamos pesar el producto previo a la apertura de la caja para detectar de manera oportuna cualquier anomalía en el peso. Si encuentra alguna diferencia, tome evidencia del producto en báscula con caja cerrada previo a la apertura del producto.

Es responsabilidad del cliente mantener el producto a su cargo bajo las condiciones necesarias de temperatura para no comprometer su calidad.

Si usted manipula, procesa o destruye el producto previo al levantamiento de su reclamo, no procederá. Así mismo, la manipulación de la etiqueta del producto (si se encuentra: despegada, rota o con alguna desviación que se aprecie de manipulación) resultará en un reclamo no procedente.

SuKarne no se hace responsable por desviaciones de producto notificadas por clientes con producto redistribuido, es decir, distintos a quien recibió el producto originalmente, a excepción de incidencias comprobables de origen.

Desviaciones de origen implican incumplimientos en las especificaciones de producto de acuerdo con lo declarado en la ficha técnica.

SuKarne no se hace responsable de incidencias de producto entregado por transportes externos a los nuestros 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 y a su vendedor durante el mismo mes de facturación y hasta 2 días del siguiente mes.

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

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 desjague



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 producto dentro del empaque donde se visualice el TIF del producto

