

SPANGEL PRODUCTOS BIODEGRADABLES POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO: En Spangel Productos Biodegradables, nuestro compromiso es mantener un servicio de calidad, incluso cuando surgen inconformidades por parte de nuestros valiosos clientes. Este documento establece el proceso detallado que seguimos para garantizar una gestión eficiente de las devoluciones y atender de manera efectiva las quejas y reclamaciones.

ALCANCE: Estas políticas abarcan las decisiones y acciones que implementamos para aceptar la devolución de productos comprados en Spangel Productos Biodegradables, asegurando un enfoque integral antes, durante y después de la prestación del servicio.

DIRECTRICES: Registramos cuidadosamente las fechas de pedido, despacho y entrega para controlar posibles desviaciones. Los clientes desean recibir productos que cumplan con sus expectativas, y este registro nos permite gestionar de manera efectiva cualquier inconveniente.

En caso de devolución o reclamo, el cliente debe informar detalladamente a través de nuestros canales establecidos:

- Teléfonos: 3176165788 o 5834362
- Correo electrónico: contacto@spangelbiodegradables.com / productos_spangel@yahoo.com

DEFINICIONES:

- Política: Directrices dadas según cada situación.
- Devolución: Cliente no acepta el producto y solicita cambio.
- Reclamo: Exigir algo considerado justo, no siempre implica devolución.

TIPOS DE RECLAMOS:

a) Pedido Errado por parte del cliente:

- Cliente identifica error post recepción.
- Se envía cantidad faltante con factura adicional o cambio según solicitud.

b) Pedido errado por parte de Spangel:

- Producto no coincide con orden del cliente.
- Producto entregado con defectos de fabricación.
- Se envía producto correcto o se anula factura según el caso.

NORMAS PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:

- Plazo máximo para devolución de productos químicos: 3 días hábiles.
- El cliente debe proporcionar pruebas adjuntando foto o video.
- Departamento comercial responde en 3 días hábiles.
- Solicitud de devolución mediante formato y factura escaneada.
- Los productos devueltos deben estar en condiciones óptimas.
- Gastos de fletes a cargo del cliente.
- No se realiza devolución de dinero, se emite nota crédito.

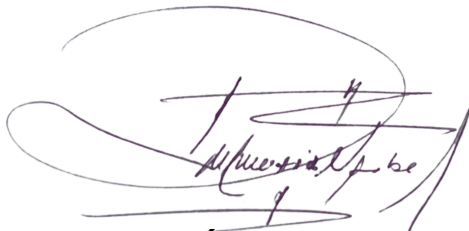
NO PROCEDENTE UN RECLAMO CUANDO:

- Confirmación de entrega recibida.
- Producto apto para uso pero usado o instalado.
- Empaque violado, rayado o maltratado.
- Empaque no original o abierto.
- Producto no manipulado según especificaciones.

En Spangel Productos Biodegradables, nos esforzamos por ofrecer productos de calidad, y estas políticas aseguran una gestión transparente y eficiente en casos de devoluciones y reclamaciones.

Para cualquier consulta o asistencia adicional, no dude en contactarnos.

Atentamente,



ANGELA MARÍA URIBE JARAMILLO

GERENTE GENERAL

SPANGEL PRODUCTOS BIODEGRADABLES S.A.