GUÍA PARA **FORMALIZAR** QUEJAS Y **RECLAMOS**

CLIENTE CONSTRUCTOR

1

Identifique y separe el material en reclamación para impedir su consumo.
Para reclamos por faltante de unidades, realice un conteo de los paquetes donde se presenta el faltante en presencia del transportador y coloque la nota firmada por el transportador únicamente en la revisión.
Para faltante de paquetes, comuníquese con el ingeniero de planta y no mueva ni consuma el material hasta nueva indicación.
Para reclamos por error en el figurado realice un registro fotográfico en donde se evidencia la desviación de las medidas y/o forma.
Nota: *Para proceder con la reclamación por faltantes, se debe haber descargado la totalidad del material una vez recibido el vehículo.*

2

Contacte inmediatamente al ingeniero de planta y/o ejecutivo comercial de Acerías PazdelRío para notificar el reclamo y envíe los documentos asociados a la entrega: despiece, remisión y certificado de calidad.

3

El ejecutivo comercial enviará un comunicado informando si el reclamo ha sido o no procedente.
El reclamo procedente se dará por cerrado cuando:

- Reciba el faltante del material.
- Reciba la reposición del material defectuoso.
- Reciba la nota crédito.
- Reciba la documentación solicitada.

Tenga en cuenta el tiempo máximo para presentar una reclamación:

- **Faltante de unidades**: al momento de recepción del material
- **Defectos dimensionales**: 8 días
- **Propiedades mecánicas**: 30 días
- **Demora en la entrega**: una vez vencido el tiempo acordado

No se aceptarán reclamos que no cumplan con los requisitos establecidos en el procedimiento de quejas y reclamos

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

@Acerías PazdelRío @pazdelrioSA AceriasPazdelRío

asistencia.tecnica@pazdelrio.com.co

PazdelRío ES COLOMBIA