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

CLIENTE FERRETERO

1

Identifique y separe el material en reclamación para impedir su consumo o venta.
Para reclamos por faltante de unidades, realice un reconteo del paquete en presencia del transportador y coloque la nota firmada por el transportador y el almacenista únicamente en la remisión indicando si el vehículo llega con precintos y carpado, anexando foto de la etiqueta.
Si se presentan faltantes en varios paquetes, relacionar la cantidad correspondiente en cada una de las etiquetas.

2

Contacte inmediatamente el ejecutivo comercial de Acerías PazdelRío para notificar el reclamo y envié los documentos asociados a la entrega: etiqueta, registro fotográfico del defecto y muestras del producto, si aplica.

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 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