

¿Cómo identificar una reclamación por Servicio?

Identifícalas de acuerdo con los conceptos que son atendidos por las áreas correspondientes:

Atención a Clientes

Son incidencias presentadas durante la captura de tus pedidos:

- Error en datos fiscales en la factura
- Error en precio
- Error en unidad de medida o descripción del producto (error en datos de la factura, no del surtido)
- Error de captura* (artículo o cantidad)

** Solo aplica como error de captura cuando el pedido es solicitado vía telefónica o por correo electrónico. No aplica para pedidos capturados por medio de Axxess.*

Distribución

- Producto no apto para la venta (caduco, dañado, derramado, golpeado, etc.)
- Producto no entregado
- Producto cambiado
- Antes de iniciar el registro de la reclamación, considera lo siguiente:

- ① **Revisa tu pedido:** Al recibir tu pedido verifica la cantidad recibida

contra la nota de envío y revisa el estado general de los productos.

- ① **Reporta:** Escribe en la nota de envío que entregas al operador cualquier incidencia que identifiques durante la recepción de tu pedido, toma una fotografía como evidencia y anéxala como soporte al folio de la reclamación.
- ① **Recuerda:** En caso de no haber identificado la incidencia durante la recepción de tu pedido, contarás con 5 días hábiles después de la recepción de tu producto para realizar el registro de la reclamación en Axxess.
- ① **No lo recibas:** Regresa con el Transportista todo producto que presente alguna de las siguientes anomalías: producto escurrido, dañado, abollado, perforado o maltratado.
- ① **Producto caduco:** Si la vida útil del producto es de 3 meses al momento de la entrega, aún es apto para la venta por lo que la reclamación no procede.

En caso de recibir un formato de solicitud de nota de crédito por producto faltante, no será necesario realizar el registro de tu reclamación, con este formato identificamos la incidencia y la atenderemos a la brevedad.