

Proceso de registro que ejecutará el KAM y tipos de reclamación



- Al identificar una desviación con el producto, deberás notificarlo al KAM responsable del proyecto para que acuda al sitio, documente y solicite el registro de la reclamación con Atención a Clientes.



- El registro se llevará a cabo previa validación de ATC, quien posteriormente te notificará el número de folio asignado.



Consulta aquí el paso a paso que realizará tu KAM para registrar y dar seguimiento a la reclamación

Importante: Las reclamaciones B2B no deberán ser registradas en el sistema Axxess.

Para que puedas obtener el beneficio de la Nota de Crédito deberás respetar el proceso de registro, dado que este y el seguimiento es responsabilidad del KAM.

Las acciones que el KAM puede aplicar para atender las reclamaciones B2B en sitio son las siguientes:

- **Evidencias contundentes > Son aquellas fallas o problemas en el producto, que se muestran en su envase original antes de ser aplicado:**

1. Contaminación por material extraño
2. Variación de volumen en el envase
3. Mal etiquetado
4. Diferencia de tono
5. Grumos
6. Asentamiento
7. Gelado
8. Aspecto cortado
9. Contaminación bacteriana
10. Error en fórmula color center
11. Falta de presión en aerosoles
12. Olor fétido en disolventes
13. Producto reseco

- **Acción de contención:**

Cuando se presente un problema de desempeño del producto, durante su aplicación o máximo 15 días después de haber sido aplicado, se otorgará una Nota de Crédito al cliente al mismo tiempo que inicia el proceso de investigación del reclamo.

