

Tiempo de respuesta y acciones puntuales

Nuestra oferta de servicio para la atención a Reclamaciones B2B a partir del registro por el KAM:

• Evidencias contundentes

- 1 día hábil para la generación de la Nota de Crédito a partir del registro de la reclamación
- Atención a Clientes se pondrá en contacto contigo para coordinar la devolución del producto reclamado, el cual deberá ser enviado a Kroma en un plazo máximo de 45 días. De no regresar el producto en el tiempo establecido, se generará la nota de cargo correspondiente.

• Acción de contención:

- 1 día hábil para la generación de la Nota de Crédito, a partir del registro de la reclamación,
 - Personal de Servicio Técnico se pondrá en contacto contigo para dar seguimiento en sitio a la reclamación
 - Una vez que se concluya el proceso de investigación te compartiremos el dictamen correspondiente
 - Si la reclamación es aprobada se confirmará la Nota de Crédito generada inicialmente y, en caso de no proceder, se generará la Nota de Cargo que corresponda.

