

	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Código: POL-PDD.003
		Versión: 00
	PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO	F. Emisión: 17-05-2021
		Página: 1 de 3

LABORATORIOS DROGAVET S.A.C. tiene el compromiso de garantizar la calidad de los productos y la satisfacción en la atención de los clientes. Para ello se cuenta con la presente Política:

DEFINICIONES:

QUEJA: Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace el cliente hacia la empresa, respecto a algo que no tiene relación con nuestro producto de manera directa. Es decir, cuando se obtiene mal servicio de atención por parte del personal de ventas, despacho o asesores técnicos.

RECLAMO: Es igualmente una muestra de insatisfacción, pero esta vez con relación directa al producto que ofrecemos. Es decir, cuando no se cumple con el compromiso establecido por el cliente (requisitos del cliente). Por lo tanto, con el Reclamo se solicita una solución inmediata.

CAMBIO: Se da cuando el cliente quiere cambiar un producto por otro debido a un error en el pedido (confusión por parte del cliente).

DEVOLUCION: Se da como resultado de un reclamo ante una falla del producto.

PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA:

El cliente puede presentar su queja mediante el envío de un correo electrónico donde debe detallar el motivo de la queja, la persona que lo atendió y la fecha de ocurrencia o haciendo uso del FOR-VTN.002 **Formato Hoja de Reclamaciones** que será proporcionado por el área de ventas.

Dicha información debe ser enviada a los correos: ventas2@grupodrogavet.com con copia a: graseguramientodecalidad@grupodrogavet.com

Recibida la queja la Empresa, en un plazo máximo de 3 días, deberá comunicar vía correo electrónico la respuesta al cliente.

PROCESO PARA LA PRESENTACION DE UN RECLAMO:

El cliente puede presentar su reclamo mediante el envío de un correo electrónico donde debe detallar el motivo del reclamo, nombre del producto, lote, presentación, guía o factura, o haciendo uso de FOR-VTN.002 **Formato Hoja de Reclamaciones** que será proporcionado por el área de ventas. De ser necesario el cliente, puede adjuntar evidencia como **fotografías, videos**, etc.

Dicha información debe ser enviada a los correos: ventas2@grupodrogavet.com con copia a: graseguramientodecalidad@grupodrogavet.com

Es importante tener presente lo siguiente:

LOS DOCUMENTOS IMPRESOS NO SON CONTROLADOS, USTED ES RESPONSABLE DE VERIFICAR QUE DISPONE DE LA ÚLTIMA VERSIÓN. SÓLO PARA USO INTERNO DENTRO DE LABORATORIOS DROGAVET S.A.C.

	POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Código: POL-PDD.003
		Versión: 00
		F. Emisión: 17-05-2021
	PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO	Página: 2 de 3

- Todo reclamo será recibido dentro del periodo de 10 días desde la fecha en que fue recepcionado el producto por el cliente.
- Todo reclamo esta sujeto a evaluación.
- La empresa cuenta con un plazo máximo de 07 días hábiles para entregar una respuesta al reclamo.
- La respuesta sera comunicada al cliente vía correo electrónico siendo este reclamo procedente o no.

LABORATORIOS DROGAVET S.A.C. asegura la estabilidad de sus productos durante todo el periodo de vida útil de los mismos. En caso se presente un reclamo, donde se vea afectada su estabilidad, será aceptado independientemente del plazo mencionado previamente.

PROCESO DE SOLICITUD DEL CAMBIO:

El cliente puede solicitar un cambio mediante el FOR-VTN.003 **Formato de Devoluciones** que le proporcionará el área de Ventas Nacionales. Dicho formato, deberá ser enviado vía correo a: ventas2@grupodrogavet.com con copia a: graseguramientodecalidad@grupodrogavet.com Asimismo, el cliente enviará datos adicionales para la entrega o recojo de los productos. Es necesario junto al envío del formato, el envío de otros documentos como **guía de remisión del transportista o del mismo cliente**.

Es importante tener presente lo siguiente:

- Todo cambio se realizará dentro de los 07 días desde la fecha en que fue recepcionado por el cliente.
- Los costos de logística estarán a cargo del cliente, siempre y cuando no sea justificado.
- No se recibirá ningún producto sin coordinación previa con el área de ventas.
- No se aceptarán productos dañados o manipulados.

PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN:

La devolución es resultado de un proceso de Reclamo, debido a una falla del producto.

- Este proceso será gestionado dentro del periodo de 90 días desde la fecha en la que fue aceptado el reclamo.

- La garantía NO cubre si el producto tiene fecha de vencimiento caducada, deterioros causados por terceros en el transporte ni deterioros causados por un mal almacenamiento.
- Los productos deben ser enviados por el cliente tal y cual como lo han recibido.
- No se aceptará, devoluciones sin previo aviso o el envío de sólo empaques de productos, sin ningún contenido de los mismos.

Es importante comunicar el envío de los productos, vía correo, a: ventas2@grupodrogavet.com, adjuntando la **guía de remisión**, datos de **agencia de transporte** y consignatarios/personas a recoger los productos.

Con esta Política, se busca garantizar la satisfacción de la atención y mantener un orden para la recepción y gestión de: quejas, reclamos, cambios y devoluciones, por lo que se les solicita su colaboración y apoyo para el cumplimiento de las mismas.

La presente política entrará en vigencia a partir del 03 de agosto del 2021

Agradecemos vuestra comprensión.

DETALLES	ELABORADO POR:	REVISADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	LESLIE VELASQUEZ P.	RODY ARIAS R.	FREDDY FARFAN F.	CHRISTIAN JO M.
CARGO	RESPONSABLE DE VENTAS NACIONAL	JEFE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DIRECTOR EJECUTIVO	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
FECHA	17-05-2021	18-06-2021	14-07-2021	03-08-2021
FIRMA				