

Reclamos

Inspecciones

1. Grupo Claims

- i. Reportes rutas
 - 1. Se compartirá las situaciones de daños y reparaciones durante el tiempo que se recibe las rutas como información del estado del producto, tiempo de reparación y solución. Esto solo es información para socios y transparencia sobre el tiempo y soluciones.
- ii. Garantías
 - 1. Reclamos de garantías podrán mandar reporte específico y completo en este grupo para dar decisión inmediata y solución.
 - 2. Si producto se tiene que ordenar se les hará un servicio para poder dar seguimiento hasta finalizarlo.

2. En línea

- a. Producto que salga dañando en línea será inspeccionado para tomar decisión si requiere reparación, cambio o se toma decisión de tomar riesgo que pase el producto teniendo corporación la responsabilidad completa en caso de que genere gastos de logística o pérdidas. Ejemplos:
 - i. Reparación
 - 1. Si el producto es único y la logística para cambio toma tiempo considerado para poder resolver. Cuando el producto este reparado se llevará a camión de ruta o tienda.
 - 2. Si el daño es mínimo para reparar y no afecta la calidad de producto.
 - ii. Cambios
 - 1. En caso de que el daño sea mayor y no tenga reparación
 - 2. Si el producto está disponible para cambio en inventario bodega
 - 3. El tiempo de reparación es más de lo que toma en recoger ruta.
 - iii. Aprobaciones
 - 1. Si el daño es mínimo y estético el dónde no afecte la calidad y la estructura del producto. Se toma la decisión por parte de supervisor de control y calidad, que contratista o representante de tienda llevar el producto aprobado para dar solución.

iv. Compromiso

1. En caso de contratiempo de errores de inventario, reparaciones, cambios por falta de inventario o piezas únicas que no puedan ser reparadas, corporación asistirá en llevarles el producto a su tienda o ruta sin ningún costo.
2. Responsabilidad de asistir a clientes por motivos de contratiempos tienen que ser por causas operativas de corporación.
3. Contratista o representante de tienda tiene que cumplir con las reglas y procedimientos para garantizar asistencia corporativa gratuita.

3. Costos de reparación

- a. Costos por reparación en Legacy Distribution Center por negligencia o accidentes después de haber recibido productos será aproximadamente entre \$65 - \$165 dólares.
 - i. Reparación mínima \$65 dólares por pieza.
 - ii. Reparación de retoque mínimo \$20 dólares por pieza.
 - iii. Reparaciones a domicilio empezando a \$70 o mas dependiendo de la condición y evaluación del producto.

4. Costos por servicios de emergencia

- a. Costos por servicios de emergencia dependiendo de la petición están aproximadamente entre \$20 - \$95 dólares.
 - i. Servicio de pick up entrega a tienda \$25 dólares por orden.
 - ii. Servicio de Display por set \$20 dólares por set.
 - iii. Servicio de Deliver \$20 dólares al igual de servicio de contratista.