

PROCEDIMIENTO QUEJA O RECLAMO

Si existiere algún tipo de queja o reclamo se deberá realizar lo siguiente para aplicar al arreglo o reposición o cambio del material:

1. En el momento de la entrega de la mercancía se debe dejar constancia en la remisión de entrega de los inconvenientes que presente la mercancía, y posteriormente informar con más detalle, por escrito, la queja, dirigida al comercial encargado y/o al departamento de producción, dentro de los quince días siguientes a la entrega, para hacer la respectiva investigación de reposición, donde se aprueba o no la reclamación, por nuestro departamento de calidad y así darle una pronta respuesta con mayor atención, celeridad y tomar las medidas disciplinarias internas para que no se vuelva a presentar. Si la reclamación se realiza por fuera de estos tiempos no se tendrá en cuenta.

Nota: Los reclamos por calidad o garantía de la mercancía no aplican sobre ralladuras y/o escallas del vidrio y/o accesorios que no se registraron en la remisión de entrega. Cualquier otro tipo de reclamo se tendrá en cuenta hasta 5 días hábiles después de la entrega para realizar la reclamación.

2. Se deberá devolver la mercancía de la cual se está reclamando, anterior a la entrega de la reposición y/o cambio, para verificar los hechos, de la siguiente manera:
 - En el momento de la devolución del vidrio y/o accesorio defectuoso se deberá devolver en las condiciones que se entregó sin ningún tipo de deterioro adicional por el cual se está reclamando.
 - Deberá estar el sticker de Vicayseg sas con el que fue entregado el vidrio y/o accesorio, sin evidenciar que este fue manipulado o reacomodado en el vidrio y/o accesorio.
 - Si es el caso el sello de temple que identifica nuestros vidrios.
 - Copia de la remisión, factura y **reclamación** de los vidrio y/o accesorios que se están devolviendo.
3. Para aplicar a una reposición o cambio o arreglo el cliente deberá estar a paz y salvo con la empresa para poder aplicar a la garantía.
4. Toda reclamación que se realice genera únicamente la reposición y/o arreglo de la mercancía, no se devolverán dineros ni aceptaran reclamaciones de ninguna índole.
5. Vicayseg sas después de aceptar la reclamación tendrá hasta 8 días para reponer el vidrio y/o accesorio defectuoso.

Nota: Si la reclamación no se realizó como aquí se indica no procederá.