

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE, CAMBIOS Y GARANTÍAS.

Con el firme propósito de mejorar nuestra gestión organizacional y apoyarlos de cerca en la consecución y soporte de sus clientes, nos dirigimos a ustedes para exponer los puntos más importantes sobre las políticas de servicio al cliente cambios y garantías **MAPEI**.

Para hacerla efectiva debe tener en cuenta:

1 **Garantía por avería en transporte:** en ninguna circunstancia debe recibir los productos averiados y debe dejar constancia de la inconformidad y el suceso en la factura o remisión que la transportadora le entregue en la recepción del producto o pedido y notificar, de manera inmediata, a su asesor o llamar al número al que realizó el pedido.

Nota: si la nota escrita por parte del cliente no es clara, ni legible, MAPEI Colombia S.A.S se abstiene de cualquier reposición. En caso de tener enmendaduras o tachones no se aceptará reclamo.

2 En caso de descomposición o evidencia de alguna alteración de calidad del producto, no lo utilice. Tramite el reclamo antes de la fecha de vencimiento del producto estipulada en el sticker (si no se especifica, la garantía es de un año). Recuerde que el sticker debe estar en perfecto estado.

3 Verifique las fechas de caducidad del producto en el momento de la entrega, que su pedido esté completo, sin averías y en su envase original. Reporte a su asesor, o línea de atención al cliente, cualquier novedad.

4 MAPEI no se hace responsable por la aplicación o manipulación inadecuada del producto. Por lo tanto, la garantía MAPEI no es extensiva a productos que puedan deteriorarse o caducar con la manipulación inadecuada.

5 Los productos personalizados o hechos a la medida contarán con la garantía MAPEI según el tiempo estipulado en la etiqueta. Sin embargo, no serán aceptados para cambios por otros productos ni se devolverá el dinero de la compra.

6 Para realizar un cambio de producto por otra referencia o tamaño, solo cuenta con diez días hábiles, a partir de la fecha de compra, para radicar la solicitud de cambio. El producto debe devolverse a un punto de venta MAPEI, en óptimas condiciones, sellado y en su envase original

Apreciado cliente, para interponer cualquier PQRS frente a nuestro producto o servicio debe, comunicarse directamente con su asesor asignado con el fin de documentar clara y profundamente su requerimiento.



¡SIGAMOS TRABAJANDO JUNTOS PARA ALCANZAR RESULTADOS SUPERIORES!

	POLÍTICA DE SERVICIO MAPEI COLOMBIA S.A.S	Código: PO-SC-01
		Versión: 01
		Fecha: Enero - 2019

La política de servicio de MAPEI Colombia S.A.S resulta de la necesidad de la compañía de encaminarse en la toma asertiva de decisiones, estableciendo como su objetivo principal la satisfacción de las necesidades del cliente sin interferir con los intereses propios del negocio.

Por ello, se establecen bajo la supervisión y control permanente por parte del área de Servicio al Cliente, niveles de servicio e indicadores de gestión auditables dentro del Sistema de Gestión integrado de la compañía; con el fin de desarrollar planes de mejora continua al interior de los procesos que intervienen directamente en la solución de un requerimiento del cliente.

Lo anterior conlleva al compromiso de todos los integrantes de la empresa MAPEI Colombia S.A.S a seguir los lineamientos definidos en los procedimientos de atención de PQRS, comunicados al interior de la organización, con el objetivo específico de instaurar una cultura de servicio al cliente soportada en el cumplimiento de los deberes y obligaciones de nuestro Reglamento Interno de Trabajo.

De igual manera, se establece como exigencia corporativa el cumplimiento a cabalidad de lo estipulado en la Política de ventas y comercialización de productos, y la Política de cambios y garantías de MAPEI Colombia S.A.S.

A continuación, anexos:

Reglamento Interno de Trabajo de la empresa MAPEI COLOMBIA S.A.S.


Por tanto, es deber del trabajador y causal de sanciones disciplinarias graves:

- Dar mala atención, ser déspota, grosero, vulgar, confianzudo o negarse a prestar debidamente el servicio a clientes, usuarios, proveedores y compañeros de trabajo. (numeral 45, Faltas Graves, capítulo XIII)
- Hacer afirmaciones falsas o maliciosas de la empresa, sus trabajadores, productos o servicios a cualquiera de las partes interesadas. (numeral 59, Faltas Graves, capítulo XIII)
- Dar mala asesoría a los clientes sobre los productos que la empresa comercializa. (numeral 68, Faltas Graves, capítulo XIII)

- Incumplimiento de las políticas, manuales y metas de ventas establecidas por la empresa. (numeral 67, Faltas Graves, capítulo XIII)

Adicional define dentro de las obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores:

- Dar cumplimiento a las políticas y los manuales corporativos de la casa matriz MAPEI S.p.A las cuales son divulgadas y publicadas al interior de MAPEI Colombia S.A.S (numeral 10, artículo 46, obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores, capítulo XII)
- Cumplir con la gestión interna del servicio al cliente en PRO de la satisfacción de las necesidades del cliente externo. Los empleados deben velar por que el cliente siempre obtenga una respuesta clara y con celeridad, además cumplir con los servicios pactados con las gerencias y áreas de apoyo. (numeral 13, artículo 46, obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores, Capítulo XII)
- Todos los empleados deben cumplir con los indicadores asignados a las labores según su cargo. El no cumplimiento de estos indicadores conlleva a sanciones. (numeral 14, artículo 46, obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores, capítulo XII)
- Los empleados que recolectan y administran información de clientes, proveedores, contratistas y empleados deben asegurar su actualización y el manejo adecuado según la ley de Habeas Data. (numeral 15, artículo 46, Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores, Capítulo XII)

	POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTÍAS	Código: PO-SC-02
		Versión: 01
		Fecha: Enero - 2019

POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTÍAS MAPEI COLOMBIA S.A.S

Nuestro propósito es la elaboración y entrega de productos y aditivos químicos para la construcción cumpliendo con las especificaciones técnicas y de calidad con el objetivo fundamental de satisfacer integralmente al cliente.

Por tanto, MAPEI Colombia S.A.S establece que:

- Para hacer extensiva la garantía por situaciones de calidad del producto, éste debe ser conservado y presentado en su envase original y con el 100% de su contenido. Producto evidentemente consumido no tendrá garantía alguna.
- Para la procedencia y aplicación de esta política, toda solicitud relacionada será investigada y analizada objetivamente con base en la evidencia previamente presentada por el cliente.
- La garantía y/o responsabilidad no se hará extensiva a los resultados de la aplicación de estos, ni al cumplimiento de especificaciones diferentes a las establecidas en las fichas técnicas y hojas de seguridad de los productos.
Toda reclamación aceptada por falla en el desempeño del producto será compensada con la reposición del producto aplicado.
- La aceptación de una garantía generará una reposición de producto. La devolución de dinero no está autorizada, con excepciones validadas por servicio al cliente.
- La aceptación o rechazo de un cambio o garantía presentada por el cliente, estará enmarcada en la legislación vigente aplicable.

Para ello, es responsabilidad del cliente validar previamente al uso del producto (antes de su solicitud y del momento de la recepción del producto) las especificaciones técnicas y contemplar la pertinencia de este en la solución de su necesidad.