

Se estable los siguientes lineamientos para cambios, devoluciones y garantía en la atención de PQRS:

1. DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIOS DE PRODUCTO:

- **Por avería del transporte:** Es importante que el cliente revise los productos una vez reciba el pedido; cuando se evidencia averías por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía en la parte de observaciones; si por temas de volumen de la mercancía, el cliente no logra inspeccionar en su totalidad el producto, deben colocar en la guía "Se recibe sin verificación del contenido".
- **Error de Facturación:** Cuando por error de WA EMPAQUES se factura equívocamente productos, precios, referencias o cantidades que no corresponde a lo pactado con el cliente, se acepta anulación de factura siempre y cuando no las hayan aceptado en la DIAN, por lo que es importante que el cliente una vez reciba la factura, esta sea revisada.
- **Error en el despacho:** Cuando el cliente identifica que le llegó una referencia errada, cantidad incorrecta y/o faltantes, WA EMPAQUES debe realizar la trazabilidad y se debe proceder a realizar cambio, reposición y/ o envío del producto correcto según sea el caso, WA EMPAQUES asume los gastos de envío.
- **Productos No conformes y/o no cumple con el uso pertinente:** Cuando el producto no cumple con las características de conformidad, el cliente debe enviar evidencias objetivas para que WA EMPAQUES evalúe si procede o No a realizar cambio; cuando se presenta reporte que el producto no funciona, se revisa el uso que el cliente le está dando, se brinda garantía si el uso es correcto y corresponde a lo que se ha comunicado por parte de WA EMPAQUES.
- **Error por parte del cliente de lo solicitado:** Cuando se presenta un error por parte del cliente en un pedido y este ya fue entregado y facturado, no se acepta devolución del producto, por eso es importante que el cliente brinde la información correcta.

El cliente tendrá hasta 10 días para presentar reclamos relacionados con: averías de transporte, error de facturación, error de despacho y 30 días cuando corresponde a temas de calidad.

CASOS EN LOS QUE NO SE ACEPTAN CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES:

- No utilizan el producto para el objetivo definido.
- Excede los tiempos definidos para la presentación de PQRS
- Productos maltratados por mal almacenamiento y/o manipulación del cliente.
- No se cuenta con las evidencias solicitadas.
- Las evidencias no son objetivas ni claras.

2. GARANÍA

Se brinda garantía de los productos en cuanto su funcionalidad, es importante que el cliente use el producto para el cual fue definido y lo realice correctamente. Tener en cuenta el tiempo definido en el punto 1 del presente documento.

3. ASPECTOS PARA GESTIONAR UNA PQRS:

- 3.1. Todo producto debe contar con documento soporte sea factura y/o remisión, y con su respectiva rotulación.
- 3.2. Según resolución 000085 08 ABR 2022 – DIAN una vez el cliente acepte la factura de venta **no se acepta anulación ni realización de nota crédito**, en los casos donde posterior a esta fecha se cuente con alguna novedad se realizará la respectiva trazabilidad para determinar las acciones para dar tratamiento sin generar anulación de la factura.
- 3.3. Para registrar una novedad de un pedido se requiere que el cliente envíe un correo al ejecutivo de cuenta y el ejecutivo de cuenta lo redirecciona a: operaciones@waempaques.com con copia a administrativo@waempaques.com, donde se brinda la siguiente información: Descripción de la novedad, cantidad involucrada, fecha de recibido del pedido y registros fotográficos. Las novedades relacionadas con error en la facturación se envía el correo a k.rueda@waempaques.com con copia a administrativo@waempaques.com.
- 3.4. El tiempo para la presentación de reclamos no debe exceder lo definido en el punto 1 del presente documento.
- 3.5. La evidencia fotográfica debe ser legible del producto del cual se originó la novedad, se aceptan como complemento videos.
- 3.6. Se debe contar con fotografía de la rotulación del empaque, es decir, de la etiqueta.
- 3.7. Una vez se cuente con todas las evidencias, se procede a realizar la trazabilidad donde se dispondrá de un tiempo de 3 días hábiles para dar respuesta de las acciones a realizar. En los casos que se consideren necesario se realizarán visitas directamente al cliente.
- 3.8. Cuando ya se confirma el cambio de un producto, a través del ejecutivo de cuenta se notificará al cliente con un correo electrónico, se coordina la recolección del producto de la novedad y del envío de la reposición.