

POLITICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCION PARA CLIENTES

La empresa Concentrados Flavors, C.A. establece, en el siguiente documento, cuáles deben ser las condiciones generales para seguir para gestionar de forma adecuada un cambio o devolución de producto terminado por parte de nuestros clientes:

1. Un cambio o devolución solo será tramitado si se siguen las normas de almacenamiento para productos terminados establecidas y distribuidas previamente a todos nuestros clientes.
2. Al momento de identificar alguna irregularidad en el producto, esta debe ser informada a nuestro departamento de ventas, el cual cuenta con información técnica precisa para guiarlos o, en última instancia, pueden remitir su queja al departamento de Aseguramiento y Control de Calidad para un análisis detallado que determine si aplica un reintegro de producto. Cualquier cambio o devolución enviado sin previo aviso no será considerado.
3. Para que proceda un cambio o devolución se deben enviar todos los datos del producto (lote, cantidad en stock y código), además de un registro fotográfico de la falla en caso de ser necesario.
4. En caso de que una devolución no aplique, el departamento de Ventas emitirá un correo con toda los detalles, consideraciones, análisis realizados y conclusiones del departamento de Aseguramiento y Control de Calidad.



5. En el caso de que aplique la devolución, los clientes que empleen traslado propio y se encuentren fuera de Caracas deben responsabilizarse por el transporte de la mercancía a devolver. Por otro lado, Los clientes que se encuentren en Caracas deben coordinar con el departamento de Ventas para el retiro de sus productos por parte de nuestro camión.

