



## Política de Reclamos

Apreciado cliente, sabiendo que nuestra relación comercial es una prioridad, queremos enfatizar que COATS CADENA ANDINA S.A. desarrolla procesos seguros para proveer productos en óptimas condiciones, no obstante, en la eventualidad que se presente algún problema de calidad en uno de los productos, a continuación, encontrará las políticas sobre reclamos. Por favor le solicitamos seguir estos procedimientos.

Nota: La presente política de reclamos, aplica para todos los productos fabricados y/o distribuidos por Coats Cadena Andina S.A.

1. COATS CADENA ANDINA S.A. procesará la reclamación de un producto de la siguiente manera:
  - **Clientes Industriales:** hasta 3 meses a partir de la fecha de emisión de la factura.
  - **Clientes Distribuidores:** hasta 6 meses a partir de la fecha de emisión de la factura.
  - **Clientes Exportación:** hasta 6 meses a partir de la fecha de emisión de la factura.

Pasado este término COATS CADENA ANDINA S.A. no se hace responsable por reclamación alguna.

2. El reclamo deberá hacerse dentro del plazo máximo establecido y el producto deberá conservar su correspondiente identificación, ya que esta contiene información relevante como el número de lote de producción con el cual se hace toda la trazabilidad del producto. El cliente deberá informar a su Asesor Comercial o Asesor Técnico (TAS) acerca de la eventualidad presentada, quien deberá dar inicio al proceso de reclamación.
3. El análisis del producto reclamado se hará por parte de nuestro personal de calidad, atendiendo lo dispuesto en especificaciones de producto, procedimientos y normas técnicas. La aceptación o no de la reclamación se dará con base a los resultados técnicos obtenidos durante el análisis.

Para las reclamaciones de clientes de exportación las fotografías de la prenda o del producto serán aceptadas para documentar las reclamaciones, siempre y cuando las mismas sean suficientemente claras como para ser analizadas por el equipo técnico.

4. Los reclamos que involucren prendas deben ser atendidos por el Asesor Técnico y Asesor Comercial, documentando los procedimientos llevados a cabo por el cliente y/o consumidor final (costura, teñido, lavado, acabado, bordado, tejido, etc.), con el propósito de evaluar la situación presentada. Para el análisis de estos reclamos se requiere tanto la prenda como la muestra del hilo reclamado.
5. La respuesta a la reclamación se dará en un plazo máximo de 15 días hábiles, a partir del momento en el que el asesor comercial y/o asesor técnico reciba la muestra física de la reclamación, hasta el momento en que el cliente reciba respuesta formal con su correspondiente reposición de material y/o nota crédito.



En el caso de que alguna reclamación por su impacto tome un poco más de tiempo, ya sea porque involucra prendas o requiere indemnización, se deberá hacer reportes intermedios informando al cliente el estado de esta.

6. La marca COMETA/SOL no se encuentra cubierta por las normas NTC 5872, NTC 2089 y certificación OEKO-TEX, por tal motivo, reclamos de calidad para productos bajo esta marca, serán evaluados con estándares de calidad diferenciados para la misma, para variables como: diferencia de tono, solidez del color, número de defectos por metro y/o desempeño del hilo al coser.
7. No procederá una reclamación en los siguientes casos:
  - Cuando la reclamación esté por fuera de los tiempos establecidos en esta política.
  - Cuando el producto ingrese sin etiqueta de identificación.
  - Cuando el uso del producto sea diferente para el que fue diseñado.
8. Para los reclamos no aceptados, se regresará el producto reclamado a través del asesor (siempre y cuando los ensayos realizados al producto no sean destructivos).

**Nota:** cuando se realicen análisis destructivos al producto, se dará lugar a nota crédito aún para reclamaciones no aceptadas.

9. Cuando el reclamo sea aceptado se generará una nota crédito o se repondrá el producto por uno de las mismas características.

Para clientes de exportación, cuando el reclamo sea aceptado y genere reposición o nota crédito, pero el producto quede en poder del cliente (decisión tomada con análisis de los costos de la devolución), este deberá documentar la disposición final dada al producto y enviarla como soporte.

10. Para reclamos que involucren menos de 3 unidades solo se hará nota crédito, no aplicará reposición de producto. En caso de que se requiera la reposición de material se deberá generar un nuevo pedido.

**Nuestra compañía cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, compuesto por las certificaciones en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, BASC, OEKO-TEX , UL y Sello de Calidad ICONTEC bajo las normas NTC 2089 y NTC 5872.**

Para más información comuníquese a los correos [analista.calidad@coats.com](mailto:analista.calidad@coats.com) , [sac@coats.com](mailto:sac@coats.com) o a nuestra línea celular/ whatsapp 311 3837895 de servicio al cliente.