

BETACOLOR SAS

NIT 860.520.264-9 Régimen Común

Carrera 9 # 22-47 centro

Bogota-Colombia



PETICIONES
QUEJAS
Y
RECLAMOS



Es importante destacar que los repuestos, componentes, elementos o productos electrónicos que distribuye la empresa son importados y son de carácter técnico especializado.

PROCESO DE RECLAMO



En nuestra factura: Adicional de contener entre otros Número de factura, fecha y nombre de vendedor y demás datos de ley, está en la parte inferior un mensaje en el que se indica el proceso a seguir en caso de inconsistencia o reclamo. Así como la importancia de verificar y confirmar lo que está llevando antes de retirarse del punto de venta. Las formas físicas o encapsulados son esenciales, una misma referencia puede venir en diferentes formas física.

“En caso de reclamo, falla o problema, enviar a nuestro correo electrónico la información de Número de Factura, motivo, y diagnostico tecnico para analizar el caso. Recibirá respuesta en máximo 5 días hábiles” Se dice por correo electrónico porque con ello no requiere desplazarse hasta nuestro punto de venta y puede adelantar el proceso de manera virtual.

Es importante determinar que excepto algunos casos especiales, la respuesta Positiva o Negativa



no se dará inmediatamente, porque requerirá de análisis y verificación de los argumentos o pruebas aportadas en la radicación del reclamo o las posteriores solicitadas en el estudio de avance del caso.

Procedimiento a seguir:



Cliente

- Solicitar en punto de venta el formato de radicación del reclamo o vía correo electrónico o descargarlo de la página web www.betacolor.com.co.
- Diligenciar el formato de radicación de reclamo en su totalidad poniendo especial énfasis en el detalle, argumento o material probatorio objeto del reclamo (Detalle, proceso anterior y posterior a la reparación y en general diagnóstico técnico)
- Enviar vía correo electrónico a servir@betacolor.com.co o yocompro@betacolor.com.co el respectivo reclamo u observación, diligenciando en su totalidad formato de radicación de reclamo, en el asunto escribir: **RECLAMO (Referencia del repuesto) FACTURA (Numero de factura)**
- También puede diligenciarlo y radicarlo personalmente en nuestro punto de venta, para lo cual debe tener copia para que le sea firmado y sellado el radicado por parte de los asesores de venta con fecha y hora.
- En el momento de enviar la reclamación vía web debe cerciorarse que efectivamente sea recibido por nosotros en nuestra bandeja de correos, que a su vez emite un correo automático de recepción no de lectura, si no recibe este correo o respuesta el mismo día de recepción, verificar el envío.
- No daremos respuesta telefónica o en el punto de venta de manera verbal, se dará el proceso todo por escrito y a la brevedad que los soportes y argumentos probatorios sean aportados. La radicación física debe contener un correo electrónico en lo posible, si no lo tienen pueden recibir respuesta primaria telefónica y ser entregada por escrito en el punto de venta.



Asesores de venta:

- Deben escuchar su reclamo y brindar esta información si no la conoce para su proceso de radicación bien sea por correo electrónico o radicación física en el punto de venta, solo habrá interlocución si todo se desarrolla dentro de parámetros de respeto y diálogo.
- Recibir el formato de reclamación para su radicación, firma y sello. Debe estar totalmente diligenciado (No se recibirá el repuesto objeto del caso, hasta tanto sea estimado, analizado, evaluado el argumento técnico aportado)

Tenga la seguridad que daremos respuesta objetiva al caso que le atañe y basados en los argumentos, pruebas y demás soportes que sustenten su reclamo en referencia a la idoneidad funcional de una parte, repuesto, componente o elemento electrónico, como parte de un todo que es el aparato donde va montado y que su idoneidad no solo depende en sí mismo también de otros factores no inherentes a este; como manejo, instalación y otros componentes que están en el circuito, así como basados en nuestra experiencia, trayectoria, fiabilidad de nuestros proveedores y estadísticas de venta con o sin registros observaciones similares si los hubieren. Plazo máximo legal de respuesta 15 días hábiles, pero tratamos de dar respuesta en máximo 5 días hábiles si tenemos toda la información completa por parte del cliente.