



# POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES

## OBJETIVO

Establecer una resolución de las incidencias en un lapso de tiempo adecuado; mediante la coordinación efectiva de los diferentes departamentos involucrados.

## GENERALIDADES

1. Toda incidencia debe ser reportada al departamento de Atención a Clientes, contacto:
  - correo electrónico: [atencionaclientes@eaglebhp.com.co](mailto:atencionaclientes@eaglebhp.com.co)
  - Teléfono: +(57) 031 822 49 82
  
2. Para generar un reporte para incidencias en el pedido, se debe contar con la siguiente información:
  - Clave cliente
  - Factura y cortes de caja físicos (documento de contenido por caja)
  - Recepción del pedido
    - \*Fecha
    - \*Cantidad de guías recibidas
    - \*Condiciones físicas de recepción (flejes violados, cajas rotas, etc)
    - \*Fotografías
  
3. Para generar un reporte de incidencias en el producto, se debe contar con la siguiente información:
  - Clave del cliente
  - Factura
  - Información del vehículo donde se instaló el producto
  - Tiempo de duración del producto
  - Fotografías o video del producto dañado (daño visible, especificado)



## POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES

4. Para generar un reporte de incidencia en la entrega de paquetería consultar la “Política de entrega”.
5. El plazo para la recepción de incidencias será en relación al volumen de piezas del pedido, dando un lapso de tiempo adecuado para procesar la mercancía.

Se establece el siguiente tabulador:

VOLUMEN DEL PEDIDO EN PZAS	MAX DE DÍAS PARA REPORTAR UNA INCIDENCIA
1-100	2
101-350	4
351-1000	7
Más de 1000	10
* Partir de la recepción por el cliente	
* Días hábiles	

6. Una vez recibida su incidencia, se le dará una resolución en un periodo de 24 horas (días hábiles).

**NOTA:** Las incidencias que no sean reportadas en tiempo y a los contactos definidos no procederán.