

PROTOCOLO DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

VICTORIA CARGO SpA

I. OBJETIVO.

El presente documento contiene el procedimiento en que la empresa **VICTORIA CARGO SpA**, en adelante, “la empresa”, gestionará las quejas y/o reclamos planteados por los clientes, con el fin de darles respuestas adecuadas, oportunas y satisfactorias a sus requerimientos y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones correspondientes.

II. DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Todo reclamo o queja del cliente podrá ser iniciado mediante requerimiento escrito, a través de las siguientes vías de comunicación:

- a) Mediante correo electrónico a la casilla:
reclamosvictoriacargo@gmail.com
- b) A través del siguiente número de teléfono o por vía WhatsApp al número:
+56 9 3265 3744
- c) A través de un formulario especial de reclamo disponible en la oficina respectiva.

III. REQUISITOS DEL RECLAMO Y/O QUEJA.

Todo reclamo o queja que realiza el cliente en función del servicio prestado por la Empresa, deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

- a) Identificación de la parte reclamante, con indicación específica de su nombre completo, cédula nacional de identidad, domicilio, número de teléfono de contacto y casilla de correo electrónico.
- b) Descripción detallada de la problemática sujeta a resolución por parte de la Empresa.
- c) Indicar el número de orden de envío sujeto al reclamo.
- d) Acompañar documentos u otro medio probatorio que sustente el reclamo.

IV. DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN.

El plazo de presentación del reclamo o queja por parte del cliente, se estimará si se encuentra dentro de las siguientes situaciones:

- a) Si el cliente al momento de la recepción de la mercancía o productos encomendados, no firma la recepción conforme de la misma, tendrá un plazo de reclamo de cinco días hábiles desde el momento de la recepción, el que realizará a través de las vías señaladas en las letras a), b) y c) del punto II.
- b) Si el cliente al momento de la recepción de la mercancía o productos encomendados, realiza reparos y observaciones, tendrá un plazo de reclamo de cinco días hábiles desde el momento de la recepción, el que

realizará a través de las vías señaladas en las letras a), b) y c) del punto II.

- c) Si la empresa informa perdida o deterioro de la mercancía o productos encomendados, tendrá un plazo de reclamo de cinco días hábiles desde informado la situación, el que realizará a través de las vías señaladas en las letras a), b) y c) del punto II.
- d) No encontrándose en ninguna de las situaciones anteriormente descritas, pero contando con un reclamo, tendrá un plazo de reclamo de treinta días hábiles desde enviada la mercancía, el que realizará a través de las vías señaladas en las letras a), b) y c) del punto II.

Vencidos los plazos de reclamación indicados en los puntos anteriores, la Empresa no recibirá reclamo alguno respecto al servicio prestado.

V. DE LA TRAMITACION.

Recibido el reclamo por parte de la Empresa, en el momento de la presentación o al día siguiente como máximo, se dará un número de ingreso y seguimiento, para efectos de darle trazabilidad al reclamo o queja del cliente.

Admitido a tramitación el reclamo, el área o persona encargada del reclamo o queja o caso, deberá analizar los antecedentes presentados por el cliente, pudiendo realizar las consultas y verificaciones internas que estime necesarias, escuchar al reclamante y elaborar una respuesta fundada y formal al mismo.

El cliente reclamante podrá consultar el estado de su reclamo, mediante correo electrónico o vía Whatsapp, de acuerdo a lo indicado en las letras a) y b) del punto II.

La tramitación total desde el ingreso del reclamo hasta la notificación de la carta por parte de la empresa, no podrá exceder el plazo de 20 días hábiles.

VI. DE LA RESPUESTA.

La respuesta formal de la empresa se realizará de forma escrita a través del correo electrónico indicado por el cliente en el reclamo respectivo. A falta de correo electrónico, se enviará carta certificada al domicilio señalado por el mismo, dentro de los 03 días hábiles siguientes de dictada la respuesta formal.

La respuesta de la empresa, deberá hacer especial mención a:

- a) Identificación del cliente y su requerimiento, con expresa mención al número de ingreso del reclamo o queja.
- b) Enunciación de los fundamentos de hecho que sustentan la aprobación o rechazo del reclamo.
- c) Decisión de aprobación o rechazo del reclamo del cliente.

Si el cliente reclamante no muestra su conformidad o disconformidad con la respuesta de la empresa, en un plazo de tres días hábiles desde que le ha sido notificada la respuesta a su correo electrónico o en su defecto a su domicilio, se procederá al cierre del requerimiento del cliente.

Si el cliente muestra su disconformidad a la respuesta dentro del plazo antes indicado, corresponderá al Gerente de la Empresa, resolver la solicitud en un plazo de 10 días hábiles.

VII. INDEMNIZACIONES

Si concluido el procedimiento antes descrito, y se ha determinado que, ante la pérdida, deterioro o daño de los productos encomendados, por causa imputable a la Empresa, se compensará el cliente de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) El monto a indemnizar se determinará de acuerdo al valor de la encomienda enviada, de acuerdo al valor actual de mercado, el que será fijado de la siguiente manera: (i) Productos sellados y/o comprobablemente nuevos, el valor acreditado a través de facturas o boletas; (ii) Productos no sellados y/o comprobablemente no nuevos, el 60% del valor acreditado a través de facturas o boletas.
- b) El pago de indemnizaciones se realizará por medio de una transferencia Bancaria o vale vista, el cual se realizará o entregará 3 días posteriores a la conclusión del procedimiento. Si el consumidor no proporciona la información bancaria o no recoge el vale vista, por el plazo de 03 meses, una vez transcurrido este plazo, la empresa procederá a dejarlo sin efecto.

c) En caso que el cliente haya contratado un seguro con la Empresa respecto al envío, procederá el pago según lo señalado en la respectiva póliza.