



POLÍTICA DE GESTIÓN Y ATENCIÓN A RECLAMOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos y administrativos para la recepción, gestión, resolución y seguimiento de los reclamos presentados por nuestros clientes.

Buscamos garantizar una respuesta oportuna, transparente y de alta calidad que permita el fortalecimiento de la confianza comercial y la mejora continua de nuestros procesos productivos.

2. ALCANCE

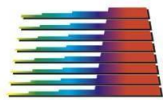
Esta política es de cumplimiento obligatorio para todos nuestros clientes (mayoristas y minoristas) y abarca reclamos relacionados con la calidad del producto y la calidad del servicio/atención.

3. CONDICIONES GENERALES DE ATENCIÓN

- **Plazo de Presentación:** Se aceptarán quejas o reclamos dentro de un periodo máximo de 6 meses calendario, contados a partir de la fecha de entrega del pedido.
- **Canales de Recepción:** El reclamo debe canalizarse inicialmente a través del Ejecutivo de Ventas asignado (vía correo electrónico o WhatsApp).
- **Consultas:** Para consultas sobre el estado de un proceso en curso, los canales oficiales son:
 - Email: rlopez@colonial.com.pe
 - WhatsApp: +51 943 228 818 / +51 941 838 092
 - Ejecutivo de Ventas asignado (vía correo electrónico o WhatsApp).
- **Documentación Obligatoria:** Para dar inicio al proceso, el cliente deberá adjuntar:
 - Evidencia visual (fotografías/videos).
 - Orden de Compra y o Guía de Remisión correspondiente.
 - Muestra física del artículo observado (en caso la naturaleza del reclamo lo requiera).

4. PROTOCOLO DE VISITAS TÉCNICAS

La programación de visitas técnicas en las instalaciones del cliente es gestionada por el área de Control de Calidad. Estas inspecciones se realizarán mediante una coordinación directa y consensuada con el cliente, asegurando la disponibilidad de ambas partes para una evaluación efectiva.



5. PLAZOS DE RESPUESTA Y CIERRE

- Plazo general: La Colonial emitirá una respuesta oficial dentro de las 48 horas útiles posteriores a la visita técnica o a la recepción de la evidencia, según la complejidad del caso.
- Casos complejos: Si el análisis requiere estudios de laboratorio complejos, se informará previamente al cliente sobre la extensión justificada del plazo.
- Confirmación de Solución: Implementada la solución, el cliente dispone de un plazo máximo de 15 días para manifestar su conformidad. Transcurrido este tiempo, el reclamo se considerará cerrado satisfactoriamente.

6. CRITERIOS PARA CAMBIOS O DEVOLUCIONES

A. Productos No Conformes (Incumplimiento de Estándares)

Se procederá al cambio o devolución cuando el producto presente fallas técnicas que contravengan las especificaciones pactadas.

Es indispensable la entrega de una muestra física.

Aplica para:

- a) Error en titulación (grosor del hilado).
- b) Torsión irregular que afecte el desempeño del hilo.
- c) Variación de tono: Aplicable únicamente si el cliente especificó previamente la ruta de acabado.
- d) Defectos visuales: Fuera de tono, barrado, veteado o similares.

B. Producto sin Utilizar (Estado Original)

Para aceptar la devolución de productos sin uso, estos deben cumplir con los siguientes requisitos de integridad:

- Empaque: Embolsado original en perfecto estado.
- Presentación: Cono sin daños, conforme a la entrega inicial.
- Uso Máximo: No debe presentar evidencia de tejido o proceso, a excepción del hilo utilizado para pruebas de calidad del cliente, el cual no podrá exceder los 20 kg la devolución es única y exclusivamente de hilado.

Agradecemos que esta comunicación sea difundida a todos sus puntos de venta y a los departamentos involucrados en el ciclo de pedidos y recepción de mercadería.

<i>Código</i>	<i>PO-SGC-002</i>
<i>Versión / fecha</i>	<i>02 / 18 – 02 – 2026</i>
<i>Última revisión</i>	<i>18 – 02 - 2026</i>
<i>Revisado</i>	<i>Jefe de Control de Calidad</i> <i>Coordinador de G. Calidad</i>
<i>Aprobado</i>	<i>Gerente General</i>

Pág. 2 de 2