

Armenia Q. 01 de agosto de 2022.

**COMUNICADO OFICIAL GESTIÓN DE
SERVICIO AL CLIENTE.**

Estimados

CLIENTES MASTER, DISTRIBUIDORES, EMBAJADORES, USUARIOS, CONSUMIDORES DE LA MARCA

Asunto: PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Cordial saludo,

En aras de prestar una excelente atención, minimizar los tiempos de respuesta y garantizar una óptima trazabilidad del proceso cuando se presenta alguna novedad por temas de: **FALTANTES EN PEDIDOS, SABORES o PRODUCTOS TROCADOS, MAL ESTADO DE CAJAS o TARROS, CINTA ADULTERADA, ROTULOS Y FECHAS DE VENCIMIENTO LEGIBLES** establecimos el siguiente procedimiento, para los diferentes usuarios en el momento de la recepción y recibido de los pedidos:


1. **VERIFICAR PEDIDO:** al recibido del pedido realizado por parte de ustedes, lo primero es revisar y constatar que haya llegado en óptimas condiciones tanto en empaque como en rótulos de etiqueta.
2. **PONER EN LA GUÍA LA NOVEDAD:** se debe dejar especificado en la guía con letra legible el estado en que se recibe el producto; Con el fin de validar con la novedad por parte de la transportadora.
3. **COMUNICACIÓN DE LA NOVEDAD A SPORTS & SCIENCE LAB SAS:** se debe contactar al asesor para comentar el caso e informarlo en la página web www.proscience.com.co link en la parte inferior “servicio al cliente y PQR”, <https://proscience.com.co/servicio-al-cliente/> “Gestión sobre el producto comprado”. También puede utilizar nuestra línea de atención, WhatsApp: 321 620 4986.
4. **RECOGER EVIDENCIAS:** tomar fotos o videos de las novedades presentadas donde se evidencie producto, sabor y presentación, lote del producto, factura de compra, fotos donde se evidencie la novedad, número de guía de entrega; Estas deben ser enviadas en el link anterior.
5. **DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO CON LA NOVEDAD:** una vez analizado el caso entre el asesor y Servicio y Atención a Cliente, en caso de ser efectiva la devolución se debe generar una nota o carta de solicitud de cambio física que debe ser enviada con el producto, en este caso para los clientes directos del distribuidor, el adjunto (Documento de solicitud de cambio) a su asesor o al área de servicio al cliente.

Este documento deberá llegar con los productos devueltos y la descripción de la novedad.

Para generar la recolección del producto es necesario que esté cuenta con un debido embalaje para que el transportador no rechace la recolección, puede ser en una bolsa o caja de su preferencia en la cual no se vea el producto.

Estas son directrices solicitadas por las transportadoras con las cuales tenemos y hacemos trazabilidad de recolección en su domicilio.

Si el cambio es de un cliente suyo y usted es distribuidor recuerde la carta cambio que debe venir con el producto y por ende el formato utilizado para la devolución o, de acuerdo con las políticas de devoluciones y cambios en SPORTS & SCIENCE LAB SAS.

	SOLICITUD DE CAMBIO.	CÓDIGO: SC-FO-01-01
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 1

Ciudad _____
Fecha de solicitud: _____
Motivo: _____
SRS. PROSCIENCE LAB.

Descripción.


NOTA: En lo posible enviar registro fotográfico.

Fecha de compra como cliente:
Estado del producto: Nuevo ___ Con consumo ___ Cuanto tiempo ___
Lote:
F.V: Fecha vencimiento
Producto:
| _____
Nombre.
Cedula:
Correo.
Celular

Proscience Km 3 Sur el Edén - Cali 321620498

NOTA 1: es fundamental que se logre verificar el estado de los productos en presencia del funcionario de la transportadora, por favor NO recibir el pedido en caso de que la caja esté vulnerada (cinta desprendida, solapas en mal estado, todos los productos rotos o aplastados) o proceder con la elaboración de la nota en la guía cuando de varios productos solo uno presenta la novedad. No olvidar que se debe poner en conocimiento a su asesor, durante el tiempo estipulado en la factura de 3 días corridos una vez sea recibido el pedido para lo cual se validara con la guía de entrega del pedido.

6. **RÓTULO PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:** Este es el rotulo para el envío sin importar la transportadora.

	ROTULO DEVOLUCIONES O CAMBIOS	CÓDIGO: SC-FO-01-02 VERSIÓN: 1 PAGINA 1 DE 1
REMITENTE:		
DIRECCIÓN:		
CELULAR:		
CIUDAD:		
ASESOR PERSONALIZADO:		
NÚMERO DE FACTURA:		
MOTIVO DE LA DEVOLUCION ESPECIFICAR UNA BREVE DESCRIPCIÓN:		
DESTINATARIO: SERVICIO AL CLIENTE PROSCIENCE		
DIRECCIÓN: Km 3,5 via el Edén Armenia Enseguida de estación de servicio Texaco.		
CIUDAD: ARMENIA-QUINDIO		
CONTENIDO O PRODUCTO:		
NIT: 901.325.648-6		
CANTIDAD DE BULTOS O CAJAS:		

El producto tiene que estar embalado de manera adecuada que no esté visible.

DESTINATARIO: SERVICIO AL CLIENTE SPORTS & SCIENCE LAB SAS

MOTIVO: Cambio o Devolución deben especificarse

Dirección: Km 3.5 vía la tebaída enseguida de la bomba Texaco, bodega dinastía

Ciudad: Armenia, Quindío.

Número de WhatsApp: 321 620 4986.

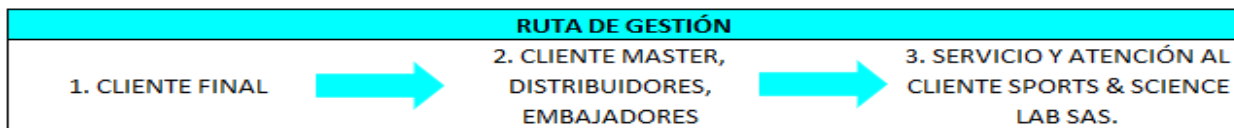
Al recibir la devolución, se iniciará un trámite interno en el cual se harán las retroalimentaciones y medidas pertinentes para la debida inspección del caso y de ser necesario se tomarán las acciones correctivas.

NOTA 2: cuando los pedidos son recibidos en conformidad por el cliente porque no se puede verificar de forma inmediata, todavía el cliente tiene 3 DÍAS hábiles de lunes a viernes para indicarnos la incidencia en la entrega, si se supera este tiempo la solicitud no podríamos gestionar su solicitud. Esta información esta referenciada en la factura electrónica enviada a su correo, en caso de alguna novedad esta situación debe ser manifestada de inmediato a su asesor, para poder iniciar el proceso interno correspondiente y así mismo generar una trazabilidad que nos garantice identificar responsabilidades y dar respuesta al cliente en el menor tiempo posible. Este proceso se lleva a cabo solo en días hábiles en este caso para SPORTS & SCIENCE LAB SAS es de lunes a viernes.

- 7. PROCESO DE GESTION DEL CASO:** Una vez ingresado el caso por medio del link de solicitudes de servicio de nuestra página web, el asesor de servicio al cliente verificará que el caso venga con todos los soportes para el cumplimiento de su debida gestión, al día siguiente del ingreso de la solicitud contando que es un día hábil. No olvidar los soportes dado a que si estos no ingresan con la información completa no será posible agilizar dicho proceso.
- 8. INFORMACIÓN RELEVANTE DE GARANTIA CLIENTE FINAL AL CLIENTE MASTER:** Recordar que Todo productor, proveedor, distribuidor y comercializador, debe responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos que pone al mercado. Por lo tanto, está obligado a entregar el producto en las condiciones aptas y adecuadas para su respectivo uso. De allí se desprende la ley de protección al consumidor **Ley 1480 del 2011**. Por ende, si un cliente presenta alguna novedad el canal de consulta es vía WhatsApp 321 620 4986, en el cual lo guiarán en el proceso a seguir, No obstante, el ideal es siempre preservar una solución inmediata al cliente, en este caso cliente de cliente master, distribuidores, embajadores de Sports & Science Lab SAS.

Si el cliente final en primera medida se direcciona a Sports & Science Lab SAS, nosotros los guiaremos hacia ustedes para una mejor trazabilidad y fidelización, siempre y cuando el cliente manifieste haber comprado a alguno de nuestros Clientes en mención del comunicado, Es por ello que ustedes son quienes enmarcaran la pauta para que sus diferentes clientes conozcan cómo se realizan las garantías de los productos en Sports & Science Lab SAS, comunicándoles que si llegasen a presentar novedades la ruta inicial es: distribuidor y ustedes nos solicitarán a nosotros el debido proceso descrito anteriormente.

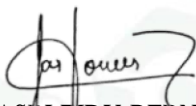
Por último, el área de Servicio al cliente les enviará la guía de recolección de los productos, es de aclarar que no se recibirán garantías para pago contra entrega, si no hemos llevado a cabo el debido proceso por medio de la página web.



De acuerdo con lo anterior, solicitamos su apoyo comunicando a sus clientes esta política de cambio devoluciones y garantías, lo que generara mayores niveles de confiabilidad en ustedes y en nuestra empresa Sports & Science Lab SAS.

Atentamente,

Lorena Giral
LORENA GIRAL HERRERA.
COORDINADOR DE SAC
SPORTS & SCIENCE LAB SAS
Armenia- Quindío.


JASBLEIDY BERNAL TORRES
DIR. MÁSTER DESARROLLO HUMANO Y SAC
SPORTS & SCIENCE LAB SAS
Armenia- Quindío