

## Procedimiento en caso de daños o pérdida de productos

### INTRODUCCIÓN

---

El presente procedimiento indica los parámetros en que se basa Ferretería Amunategui S.A. para dar una mejor respuesta respecto al daño o pérdida de productos durante sus respectivos despachos, con el fin de brindar una mejor y equitativa atención a todos sus clientes.

### 1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

---

En nuestra página web [www.feram.cl](http://www.feram.cl), nuestros clientes encontrarán una carta de reclamo tipo. Una vez que el cliente haya completado dicha carta, deberá remitirla a [devoluciones@feram.cl](mailto:devoluciones@feram.cl) el cual será atendido por:

Cargo	Nombre
Jefe de logística y distribución	Jorge Rubio
Jefe de Ventas	Miguel Basten Latorre

En conjunto con la carta, se deberá adjuntar un documento (guía de despacho y/o factura), en conjunto con una fotografía que refleje claramente el daño que ha recibido el producto durante el despacho.

### 2 PLAZOS

---

El cliente poseerá un plazo máximo de **72 horas** a partir de la fecha de recepción. Durante este periodo, se deberá enviar la carta vía e-mail con los documentos adjuntos a los contactos anteriormente señalados.

Si el reclamo es efectuado posterior a las 72 horas, **FERAM** rechazará dicho reclamo.

**FERAM** informará al cliente sobre la recepción del respectivo reclamo y su resolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. En caso de ser aceptado, se procederá a la reposición, reparación, reemplazo y/o devolución del dinero del producto dañado según corresponda. Las condiciones de cada caso serán pactadas directamente con el cliente.

#### 2.1 RECONSIDERACIÓN A LA RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA.

En el caso en que el cliente no haya quedado satisfecho con la resolución adoptada por **FERAM**, este podrá solicitar una reconsideración de su caso dentro de las próximas 72 horas posteriores a la notificación, para lo cual deberá emitir un correo a [devoluciones@feram.cl](mailto:devoluciones@feram.cl). **FERAM** responderá a dicha solicitud en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.

## ANEXO I: CARTA DE FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO

---

Señores

**Ferretería Amunategui S.A.**

At.: Jorge Rubio

CC.: Miguel Basten Latorre

Presente

Con fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, la empresa \_\_\_\_\_, con

Rut:  - , desea formalizar el reclamo ocurrido en el despacho realizado

según la Guía o Factura N° \_\_\_\_\_, despachado con fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

EL problema detectado consiste en lo siguiente (describir brevemente la problemática):

---

---

---

En conjunto con esta carta se adjuntan los siguientes documentos:

\_\_\_ **Factura**

\_\_\_ **Guía**

\_\_\_ **Fotografía**

Nombre del contacto

---

Fono

---

E-Mail

---