

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE RECLAMACIONES

### TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Para la resolución de las reclamaciones se seguirán los siguientes pasos:

1. Nuestro distribuidor envía por correo electrónico al departamento de ventas nacional o internacional una breve descripción de la incidencia, el número de Registro Control, en adelante RC\*, cantidad y fotografías donde se aprecie claramente la incidencia en el producto.
2. El departamento de ventas enviará la reclamación al departamento de calidad, que será quien estudie la incidencia, emita la resolución y se lo comunique al departamento de ventas correspondiente.
3. El departamento de ventas será quien comunique la resolución de la reclamación al distribuidor.
4. En caso de que la reclamación no sea procedente se comunicará exponiendo las alegaciones pertinentes.
5. En caso de que la reclamación sea procedente se comunicará la resolución de ésta al distribuidor.

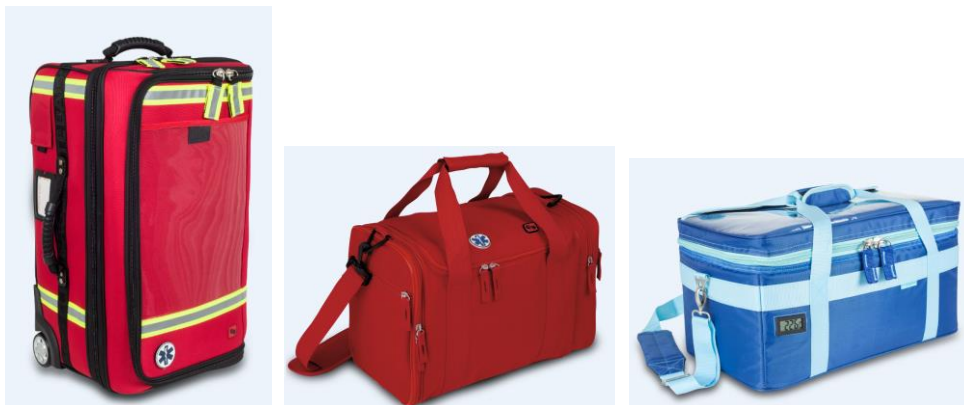
### TIPOS DE RECLAMACIONES

Debido a la gran variedad de productos contenidos en nuestro catálogo, existen diferentes tipos de incidencias. A continuación se resume las posibles incidencias que puede encontrar el usuario final.

\*RC es el número de lote identificativo de cada producción. Se puede encontrar en una etiqueta ubicada en el interior de todos los productos. Dispone de un formato XXX/YY-ZZZ.

- Cuerpo principal

Entendemos como cuerpo principal a la parte de la bolsa/maletín/accesorio de mayor almacenaje. Ejemplos:



Las incidencias que pueden presentarse son las siguientes:

- Rotura de cremallera: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de tirador de cremallera: se enviará tirador para que el usuario final los incluya en el artículo.
- Rotura de asa: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de tirantes de mochila: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de riñonera: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Desgarro o manchado de material principal: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de velcro: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de bolsillo: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Rotura de gomas elásticas: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.

- Material isotérmico dañado: se procederá a la reposición de carcasa, siempre que se disponga de stock. En caso de que el distribuidor prefiera abono, se emitirá.
- Error en customización: cuando la personalización presente errores, ya sea porque no se adapta a la propuesta aceptada por el cliente o porque la calidad no es la esperada, se procederá a la recogida y envío del artículo solventando el error, a cargo de Elite Bags.

#### ▪ Compartimentos extraíbles o accesorios

Entendemos por compartimentos extraíbles o accesorios, a las partes añadidas al cuerpo principal, como por ejemplo bolsillos extraíbles, tirantes, bandolera etc.

Ejemplos:



Las incidencias que pueden presentarse son las siguientes:

- Rotura de cremallera: se repondrá únicamente el compartimento dañado, siempre que se disponga de stock.
- Rotura de tirador de cremallera: se enviará tirador para que el usuario final los incluya en el artículo.
- Rotura de asa: se repondrá únicamente el compartimento dañado, siempre que se disponga de stock.
- Desgarro o manchado de material: se repondrá únicamente el compartimento dañado, siempre que se disponga de stock.
- Rotura de velcro: se repondrá únicamente el compartimento dañado, siempre que se disponga de stock.

#### ▪ Artículos de piel

Las incidencias más usuales en la línea de piel son los siguientes:

- Rotura de asa: en función del tipo de rotura se repone la carcasa o se envía juego de tornillería para reparar.
  - Rotura de bandolera: se repondrá únicamente la bandolera, siempre que se disponga de stock.
  - Rotura de cierre: en función del tipo de rotura se repone la carcasa o se envía juego de tornillería para reparar.
- Artículos propios de cliente
- Cuando las incidencias ocurran en artículos realizados en exclusiva para nuestros clientes, se realizará abono.
- Error en la recepción
- Las incidencias más usuales relacionadas con el transporte o recepción de la mercancía son:
- Recepción de unidades erróneas, artículos incompletos: si durante los 8 días siguientes de la recepción de la mercancía, se percibe una entrega errónea o artículos incompletos, se activará nuestro control interno para encontrar el origen de la incidencia.
  - No recepción del pedido: si el cliente, en el tiempo estipulado, no recibiese la mercancía, se enviará el pedido de nuevo otorgándole máxima prioridad, disminuyendo dentro de lo posible los tiempos de entrega.

\*En los casos de reclamaciones que se emita abono o se reponga, Elite Bags podrá recoger el artículo dañado asumiendo el coste de recogida.

\* En los casos que el artículo se pueda reparar Elite Bags recogerá el artículo para su reparación, asumiendo el coste de recogida y envío posterior y comprometiéndose a su reparación en el menor tiempo posible.

\* En los casos que se reponga carcasa o elemento afectado se enviará con la máxima celeridad.