



COBRES DE COLOMBIA

POLÍTICA PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA Y NOTIFICACIÓN DE NOVEDADES.

A continuación se detallan los aspectos básicos a tener en cuenta al momento de recibir material de **Cobres de Colombia S.A.S** y cómo se debe proceder en caso de encontrar alguna novedad o diferencia en el proceso.



El material debe inspeccionarse en presencia del transportador (cantidad y estado), debe llegar en perfecto estado tal y como sale de la bodega de **Cobres de Colombia S.A.S**, no debe ir destapado y/o desajustado.

Para facilidad en la inspección de la mercancía, se debe validar versus el documento del transportador que se reciban las unidades selladas mencionadas, en caso de presentarse una novedad la cual impida hacer una revisión inmediata, se debe dejar una nota aclaratoria en el cumplimiento que diga **“Recibido sin verificar”**.



El material que se entrega en paquetes sueltos debe ir cerrado y sellado, se debe verificar el estado del material y que las unidades internas correspondan a las relacionadas en el documento entregado por el transportador.



De llegar material en cajas, verificar que tenga la etiqueta de identificación de **Cobres de Colombia S.A.S** en la que se indica el total de unidades contenidas. Adicional se debe validar el estado del empaque y que se encuentre sellado con las cintas de logos de **Cobres de Colombia S.A.S** al momento de la recepción del producto.



Cuando el material se entregue en Huacal, se debe validar que llegue sellado, zunchado e identificado con la etiqueta de **Cobres de Colombia S.A.S**, en caso que el material no cumpla con las especificaciones antes mencionadas por favor dejar nota aclaratoria en el cumplimiento que diga **“Sin condiciones iniciales, sin verificar contenido”**.



*Imágenes de referencia

Visual cinta logos blancos.

Visual cinta logos negros.



NOTIFICACIÓN DE NOVEDADES EN LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

PARA TENER EN CUENTA

En caso de existir alguna novedad respecto a las condiciones de recepción o de encontrar alguna falla en el material, por favor siga las siguientes instrucciones:



a. Si se identificó durante el proceso de verificación en presencia del transportador, se debe dejar nota en la entrega (documento del transportador) y enviar un correo notificando la novedad al encargado de servicio al cliente (servicioalclienteco@cobres.com.co) y vendedor correspondiente.



b. Sí se identificó después de recibido el material (sin presencia del transportador), esta debe ser reportada a servicio al cliente (servicioalclienteco@cobres.com.co) y vendedor correspondiente, en un lapso máximo de 24 horas hábiles contadas a partir del recibo del material en la bodega.

En este caso, es necesario adjuntar evidencias del estado del material y de acuerdo con cada presentación se deben enviar fotografías del empaque y la etiqueta que lo acompaña:



CAJA



HUACAL



PAQUETE
SUELTO



c. En caso de una falla de tipo técnico, el reporte debe hacerse a (servicioalclienteco@cobres.com.co) y vendedor correspondiente teniendo en cuenta las condiciones y el plazo indicado en la carta de garantía o en el contrato vigente. En este caso, por favor enviar la siguiente evidencia fotográfica:

1 Etiqueta con el objetivo de realizar la trazabilidad al material a través del proceso de fabricación. En caso de no contar con la etiqueta, por favor enviar factura.

2 Enviar registro fotográfico donde se pueda evidenciar la novedad del material.

NOTIFICACIÓN DE NOVEDADES EN LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

PARA TENER EN CUENTA

Para la definición de este tipo de novedades y la determinación de una posible causa, se presentará un **funcionario de Cobres de Colombia S.A.S** quien determinará si es necesario enviar una muestra para realizar pruebas en laboratorio.

De reportarse la novedad por falla de tipo técnico posterior al plazo autorizado (**1 año**), el caso deberá ser revisado y autorizado por el departamento de **servicio al cliente de Cobres de Colombia S.A.S** para ser atendido.

Antes de hacer envío de materiales a **Cobres de Colombia S.A.S** por reclamaciones, es necesario recibir un correo electrónico con antelación de **servicioalclienteco@cobres.com.co** el cual incluirá la autorización y programación del mismo. La omisión de esta aprobación generará el regreso inmediato del material con cargo al cliente.

COBRES DE COLOMBIA