

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

### Objetivo

El objetivo de esta política es establecer orientaciones para la gestión de reclamos, con el fin de reforzar el compromiso con nuestros clientes y mejorar la calidad del producto ILVA.

La organización se compromete a poner a disposición los recursos necesarios para que todos los usuarios de nuestros productos presenten sus reclamos y sugerencias, con el objetivo de lograr que el cliente quede satisfecho a través de la atención rápida de los reclamos.

### Alcance

Esta política tiene un alcance global en su aplicación

### Definiciones

#### ¿Qué es un reclamo?

Se entiende por reclamo, en el marco de esta política, a una disconformidad de nuestros clientes en un producto ILVA adquirido con un supuesto desvío de calidad.

#### ¿Cuándo un reclamo no es considerado como tal?

No se considerarán reclamos, en el marco de esta política, las peticiones o disconformidades de clientes que no respeten las indicaciones de ILVA para la correcta instalación de sus productos.

Los reclamos se tramitarán desde el departamento de calidad siguiendo el procedimiento establecido para ello.

Se recuerda que:

- Solo se atenderán los reclamos de producto de “Primera Calidad”.
- No se aceptan reclamos sobre material ya instalado cuyos eventuales defectos resulten apreciables ante la colocación.
- Los reclamos por defectos ocultos serán aceptados solamente dentro de los primeros 12 meses de haber sido colocado o dentro de los 18 meses de la fecha de factura de venta al cliente final.
- Ante un potencial reclamo es obligatorio conservar las solapas de las cajas con la información que en ellas figuran y donde se identifica el tono, el lote de producción y la calidad.

Ejemplo:



- Ante cualquier duda sobre la correcta colocación de nuestro producto invitamos a visitar nuestra web [www.ilva.com.ar](http://www.ilva.com.ar) donde se encuentra publicada toda la información técnica necesaria.
  - Manual de asistencia al usuario: <https://rsilva-web.s3-us-west-1.amazonaws.com/20170417142610-E119--171018115145.pdf?v=20171018095421>
  - Consejos de colocación : <https://rsilva-web.s3-us-west-1.amazonaws.com/20170417142610-E119--171018114058.pdf?v=20171018094253>
  - Sistema de nivelación ILVA: <https://rsilva-web.s3-us-west-1.amazonaws.com/20170417142610-E119--171018115118.pdf?v=20171018095415>
- ILVA aconseja instalar sus porcellanatos con niveladores marca ILVA (puede encontrar el video en <https://www.youtube.com/watch?v=uvzXXXqa0Sg&feature=youtu.be> ).  
Atención: En algunos formatos el uso de niveladores es obligatorio

## Sugerencias

Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle ILVA, con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos.

## Principios

Transparencia: ILVA se compromete a informar a todas las partes interesadas sobre el procedimiento de gestión de reclamos y el tiempo máximo de respuesta al cliente es de 10 días para Capital Federal y GBA y 20 días por el resto de los casos. Este período corre a partir de haber recibido el formulario correctamente completado.

Respeto mutuo: Todas las personas que realicen un reclamo o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente del motivo de su queja o sugerencia. Asimismo, desde ILVA se espera de las personas que realicen un reclamo hacerlo con respeto hacia la entidad y las personas que trabajan en ello, así como por el proceso de gestión del mismo.

Confidencialidad: ILVA se compromete a mantener la confidencialidad de los reclamos que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso. ILVA se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución del reclamo, si lo considera necesario.

Imparcialidad: ILVA gestionará todos los reclamos y sugerencias que se reciban de forma objetiva.

**Respuesta rápida:** ILVA gestionará todos los reclamos informando con la mayor rapidez a sus clientes de su resolución o del estado de avance de los mismos dentro de los 10 días hábiles para Capital Federal y GBA y 20 días hábiles para el resto de los casos. Siempre de haber recibido el reclamo a través de la red de distribución.

**Mejora continua:** Se entiende que la gestión de reclamos y sugerencias forma parte del proceso de mejora continua y aprendizaje de la organización, por ende cada reclamo forma parte de un círculo de información que nutre a la compañía.

## **Procedimiento**

**Vías de entrada:** Las personas que presenten un reclamo deberán concurrir al punto de venta donde adquirieron el producto con la respectiva factura de compra y, de ser posible, con una documentación fotográfica del problema. El mismo distribuidor será el responsable de enviar el reclamo a ILVA.

**Gestión de reclamos: Registro:** El departamento de calidad es responsable de crear un registro de los reclamos recibidos.

**Análisis y resolución:** Los reclamos recibidos serán analizados por la persona designada, que atenderá y tramitará oportunamente su respuesta o resolución.

En los casos en que se requiera una investigación o un análisis detallado, la persona responsable solicitará los servicios del departamento técnico y laboratorio tecnológico para determinar las causas de la falta de calidad.

**Respuesta:** ILVA se compromete a contactar a la persona que presente el reclamo en un plazo de 48 horas hábiles y la resolución de la misma dentro de un máximo de 10 días hábiles para Capital Federal y GBA y 20 días hábiles para el resto de los casos a partir de su recepción.

La persona designada hará llegar la resolución y respuesta a la persona que haya realizado el reclamo.

**Mejora continua:** Todos los reclamos serán registrados, desde su recepción hasta su resolución. A través de este registro, el departamento realizará un seguimiento periódico y un análisis del tipo de reclamos presentados, las medidas tomadas para resolverlos o las propuestas de mejora aplicadas, que será remitido regularmente a la Dirección para su análisis y valoración.

**Encuesta de satisfacción:** Invitamos a todos los clientes, una vez recibida la respuesta a su reclamo, a completar nuestra encuesta de satisfacción. La misma podrá ser completada a través del siguiente link: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdXjyBCY4FuJ9o2x8\\_FTbrphD5pd4PxqXgTaCkkSF0Ckb2bxQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdXjyBCY4FuJ9o2x8_FTbrphD5pd4PxqXgTaCkkSF0Ckb2bxQ/viewform?usp=sf_link)

Directores de ILVA S.A