

# En Esenttia estamos *más cerca de ti*

Te acompañamos en cada fase del proceso para brindarte una experiencia de servicio única y de manera oportuna. En esta guía encontrarás el paso a paso que seguiremos para responder adecuadamente tu solicitud.



**Instructivo paso a paso para  
gestión de quejas o reclamos**



Para atender y dar continuidad a la queja o reclamo por producto, *es necesario que nos envíe una muestra del producto relacionado a su inconformidad.*

Esto nos permitirá hacer un análisis exhaustivo e investigar a fondo su insatisfacción.



**Diligencie el rótulo y envíe físicamente la muestra a la dirección de entrega.**

**Remitente:** (Persona que envía la muestra)

**Correo electrónico Remitente:**

**Identificación de la muestra:** Nombre de la empresa. Número del ticket (está en el asunto del mail del presente correo)

**Destinatario:** CAD Esenttia S.A.

**Dirección de entrega:** Mamonal, Kilómetro 8, Cartagena, Colombia. CP 130009



# Para el envío de la muestra *ten en cuenta:*



## Cantidad

Envía 500 g del producto en pellets, marcados con el lote que presenta inconveniente. Del producto final (película, tela o pieza inyectada, etc), sugerimos enviarnos de 1 a 5 piezas con el defecto marcado, y por lo menos una pieza que no presente el defecto. Te agradecemos marcar la zona del defecto para facilitar el análisis.



## Forma

Si el defecto es por humedad, te sugerimos **enviar la muestra de pellets en un recipiente sellado**. En otros casos, el producto debe enviarse debidamente empacado para evitar la mezcla o contaminación con otros productos. No olvides compartirnos la guía del envío para hacerle seguimiento e informarte oportunamente la recepción de las muestras.

**Nota:** Esenttia podrá solicitar ampliación de información de manera escrita mediante correo electrónico. Esta información contará con la misma relevancia de la información ampliada descrita en el punto anterior.



**1** El cliente cuenta con **30 días hábiles** para enviar la información ampliada o muestra solicitada.

Durante este periodo, el plazo de respuesta por parte de Esenttia quedará en pausa y a la espera de recibir dicha información.

Es importante destacar que la **falta de respuesta o la falta de entrega de estas evidencias, sin una manifestación explícita de interés en enviarlas**, podrá ser interpretado por Esenttia como un *desistimiento tácito* por parte del cliente.

Si surge algún inconveniente para compartir la información, **es necesario que lo comunique a Esenttia para poder extender el plazo de espera**, el cual podrá ampliarse hasta 30 días hábiles adicionales.



Una vez recibidas las muestras o la información ampliada, los tiempos comenzarán a contabilizarse a partir del siguiente día hábil.

**2** Los tiempos establecidos por las regulaciones colombianas para dar respuesta a una queja o reclamo es de **quince (15) días hábiles**.



3

## Valoramos tu tiempo

En caso de que Esenttia identifique que requiere un tiempo adicional para contestar su queja o reclamo, solicitará ampliación de tiempo por **15 días hábiles adicionales**.

### ¿Tienes una PQRS?

Radícala aquí



### ¿Tienes dudas?

*Comunícate con nosotros*

**WhatsApp:**

310 3003353

**Correo Electrónico**

**Servicio al Cliente:**

servicioalcliente@esenttia.co

**Líneas telefónicas:**

Bogotá + 57 601 5960210

Cartagena +57 605 6549898

Cali +57 602 3981111

Medellín +57 604 5906600



Instructivo paso a paso para gestionar una queja o reclamo