



MANUAL DE POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETIVO

El servicio post venta se refiere a todas las acciones de seguimiento y atención que les brindamos a nuestros clientes después de haber finalizado el proceso de compra de productos o la realización de un servicio de acuerdo a la norma ISO 9001.

2. CONSIDERACIONES GENERALES

Para garantizar que nuestro insumo y/o servicios cumplan con sus especificaciones, funcionalidades y características, certificamos que todos nuestros insumos o servicios se han sometido a procedimientos de inspección y control de calidad internos definidos por Petro Services S.A., antes de ser enviados o finalizados.

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para Petro Services SA, es necesaria la evaluación de la satisfacción de nuestros clientes aplicando procedimientos que permitan responder a las expectativas de los mismos. Este proceso será responsabilidad de la Gerencia de Calidad y Atención al cliente quien llevará registros del proceso y actuará directamente con el cliente para su máxima satisfacción.

Para nosotros, es un compromiso aplicar la norma ISO 9001:2015 en el requisito 9.1.2, la cual expresa que la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de estos. La organización debería determinar los clientes de los que quiere solicitar retroalimentación sobre su satisfacción, y la manera en que hará el seguimiento de la información. La

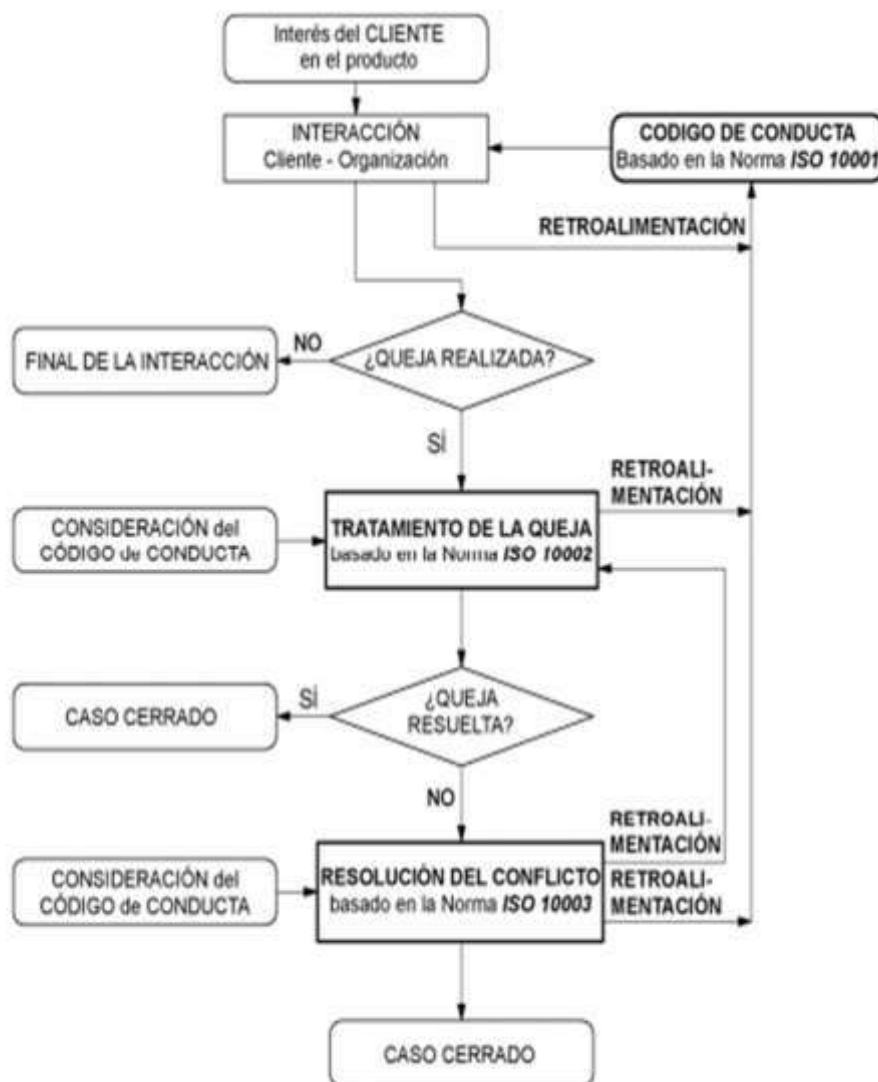


organización puede elegir solicitar la retroalimentación de cada cliente al terminar una transacción o usar una muestra representativa basándose en un número objetivo de ventas, clientes con pedidos recurrentes, o nuevos clientes. Esto puede hacerse de manera continua o a una frecuencia establecida por la organización.

La organización debería ser capaz de determinar el grado de satisfacción del cliente después de analizar y evaluar los resultados, y de tomar acciones basándose en esta información.

En este sentido, la presente guía deberá basarse en las siguientes normas:

- ISO 10001:2007 Código de conducta. Satisfacción del cliente.
- ISO 10002 Gestión Reclamaciones Satisfacción del Cliente.
- ISO 10003 Resolución de conflictos. Satisfacción del cliente.
- ISO 10004 Gestión de la satisfacción del cliente. Seguimiento y medición.
- Todas estas normas deben aplicarse según el siguiente procedimiento:





3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2005 a saber:

Producto: Resultado de un proceso.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que sus expectativas se han cumplido.

Requisito: Una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Código de conducta para la satisfacción del cliente: Promesas, hechas a clientes por una organización con respecto a su comportamiento, que pretenden aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Parte interesada: Persona u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

3.2 MEDICIÓN.

Dicha gerencia deberá construir índices que permitan medir con claridad el comportamiento de este proceso concentrado en:

1. Índice de satisfacción al cliente por encuesta
2. Índice de reclamación de los clientes
3. Índice de fidelización de los clientes
4. Otros

3.3. MEJORA

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios
- El grado de satisfacción del cliente
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- El desempeño de los proveedores externos
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

3.4 Gestión de las quejas.

Para el tratamiento de las quejas en Petroservices SA., se hará de acuerdo a la norma ISO 10002. Dicha Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación



de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

3.5 RESOLUCIÓN DE CONFLICTO CON LOS CLIENTES

Para el tratamiento de las quejas en Petroservices SA., se hará de acuerdo a la norma ISO 10003:2007. Esta Norma Internacional proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto. La resolución de conflictos proporciona un medio para la corrección cuando las organizaciones no logran encontrar internamente la solución a una queja. La mayoría de las quejas pueden resolverse satisfactoriamente dentro de la organización sin necesidad de consumir mucho tiempo o de utilizar procedimientos tediosos.

4. GARANTÍA LIMITADA

La garantía limitada de Petroservices S.A., ofrece a los clientes la seguridad de una garantía propia y la de sus fabricantes o distribuidores contra productos o servicios defectuosos. El tipo y la duración del servicio de garantía aplicable varían en función del tipo de producto, del país de compra y también de forma individual, conforme a los requisitos del cliente acordados en el momento de la compra. La garantía expirará cuando termine el período de la misma.

QUÉ CUBRE LA GARANTÍA?

Petroservices S.A. garantiza que sus productos o servicios no tendrán fallas o defectos de materiales ni de fabricación durante el período de garantía. Si algún producto presenta alguno de estos defectos durante el período de garantía, Petroservices S.A. decidirá si repara o sustituye el producto por otro similar. El producto o las piezas de repuesto pueden incluir componentes o piezas reparadas o reconstruidas pero originales según la marca del producto.

Durante el período de garantía, Petroservices S.A., según su criterio y sin ningún costo adicional, reparará o sustituirá el producto que cumpla esta garantía; o en el caso devolverá el precio del producto teniendo en cuenta el uso que haya hecho del producto desde que se entregó. No habrá devolución de dinero de los servicios realizados.

Todos los productos o insumos nuevos tienen una política de garantía de 15 días continuos y 30 días los servicios. Se proporcionará una nueva unidad de reemplazo si se determina que el producto no funciona dentro de los catorce (14) días continuos posteriores a la compra con transporte cubierto en ambos sentidos por Petroservices S.A., dependiendo de la disponibilidad del mismo por parte del fabricante o distribuidor para ser oportunamente cambiado al cliente. En todo caso, se mantendrá informado al mismo de dicha condición.



QUÉ PROTEGE LA GARANTÍA?

La garantía se proporcionará conforme al país de solicitud de misma y solo es válida para el primer comprador a partir de la fecha de compra original según factura. Los productos que se hayan adquirido fuera de la República Bolivariana de Venezuela, tendrán la garantía en función del país de compra o la garantía local dependiendo de la ubicación. El caso del servicio, la garantía de Petroservices S.A., será de 30 días continuos a la entrega formal del mismo, cubriendo los defectos de la aplicación de algún procedimiento o defectos de un insumo instalado en el proceso por parte de Petroservices S.A., que haya sido procurado y colocado por esta última. La garantía por servicio se perderá según las normas establecidas en la presente política. Sin embargo Petroservices S.A., podrá reparar o sustituir cualquier insumo que esté fuera de la garantía si así lo requiere el cliente, cancelando este los gastos correspondientes y generando nuevamente otra garantía limitada con una nueva factura.

QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA

Petroservices S.A., no cubrirá ninguna garantía de sus productos o servicios en los siguientes casos o situaciones:

- a. Productos en los que el número de serie esté desgastado, modificado o borrado.
- b. Daños, deterioros o malos funcionamientos que sean consecuencia de: accidente, uso inadecuado, negligencia, incendio, agua, rayos u otras causas naturales, modificación no autorizada del producto o incumplimiento de las instrucciones suministradas con los mismos o servicios.
- c. Reparaciones o intentos de reparación por personas no autorizadas por Petroservices S.A.
- d. Cualquier daño del producto debido al transporte de terceros (nacionales o internacionales).
- e. Desinstalación o instalación del producto.
- f. Fluctuaciones o fallos de la corriente eléctrica.
- g. Uso de componentes o piezas que no cumplan las especificaciones de Petroservices S.A.
- h. No realización de las tareas de mantenimiento periódicas del producto o del servicio de ser el caso, como por ejemplo, no llevar a cabo la limpieza periódica de los filtros u otros componentes que debe limpiar el usuario.
- i. Cualquier otra causa no relacionada con un defecto del producto.
- j. Cualquier causa de fuerza mayor, catástrofes, guerra, actos de violencia o cualquier incidente similar.
- k. Fallo o fluctuación de la energía eléctrica, circuitos eléctricos, aire acondicionado, control de la humedad u otras condiciones medioambientales.
- l. Condiciones de funcionamiento anómalas, incluido el humo (como el de los cigarrillos) y el polvo, entre otros agentes.
- m. Las piezas de repuesto utilizadas durante la reparación pueden ser nuevas, reconstruidas o con calidad de reparación. Las piezas y los accesorios sustituidas estarán garantizadas durante el período de garantía restante. La garantía no se ampliará.



- n. Evidencia de residuos líquidos, sólidos o humedad (indicador de humedad del equipo activo), explosión, exposición a corrosión, oxidación o líquido, influencia de productos químicos, humedad o condiciones térmicas ambientales extremas o cambios rápidos en esas condiciones.
- o. Cuando el producto no tenga la etiqueta con el número de serie o sea ilegible o esté maltratada.
- p. Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados como consecuencia del uso inadecuado por parte del consumidor, y/o el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual del insumo o servicio y en la garantía
- q. Cuando el insumo, equipo o herramienta haya sido reparado por cuenta propia del cliente o terceras personas, o se hayan agregado partes o componentes similares para su funcionamiento, sin previa autorización por escrito de Petroservices S.A.

5. GARANTÍA DEL FABRICANTE

Petroservices extiende su garantía a la garantía del fabricante o distribuidor según los siguientes criterios:

- a. Los lapsos de las garantías varían dependiendo del producto y del fabricante, así como también la manera de tramitar dichas garantías. Por favor contacte con Atención al Cliente para informarse de cómo debe proceder con la garantía de algún producto en particular.
- b. La información y las condiciones del fabricante está sujeta a cambio sin previo aviso.
- c. Sólo serán válidos garantías por defectos del fabricante, **NO POR DAÑO FÍSICO** (productos quebrados, rayados, quemados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados o con piezas sueltas) o las otras causas establecidas en el presente documento. **Nota:** Aquellos productos que presenten daño físico o que presenten el (los) sellos de garantía propios del fabricante violado(s), automáticamente pierden su garantía.
- d. En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte del COURIER, y/o con algún faltante, Petroservices S.A., no se hará responsable por la garantía.
- e. El cliente debe anexar una carta o correo explicando el problema del producto enviado a garantía, no se procederá a su revisión si no se incluye dicho documento y esto demoraría el tiempo de respuesta.
- f. Al enviar algún producto a garantía deberá incluir una copia de la factura o comprobante de compra, adicionar EMPAQUES, MANUALES, CABLES, SOFTWARE y ACCESORIOS que incluya el producto original, en caso de no incluir accesorios completos se aplicará **20%** de cargo.
- g. Deberá enviar el producto a nuestras oficinas cubriendo usted los gastos de envío (no se reciben paquetes por cobrar) luego de los 15 días de garantía indicados anteriormente.
- h. En el caso de que la paquetería presente haya averiado su producto, no lo recibiremos y nos comunicaremos en forma inmediata con Ud. para que lo verifique



con el Courier. Si el empaque que utilizó para enviar el producto no fue el indicado y el producto llega físicamente dañado no procederá la garantía. Cualquier problema legal, ecológico, accidente, de seguridad o de cualquier otro aspecto, que pudiera generar el envío de la devolución, estos serán a cargo y cuenta del cliente.

- i. En el caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos reemplazos continúan con la misma garantía del producto original.
- j. En caso de que el producto presentado a garantía mostrará un buen funcionamiento al llegar a las instalaciones de Petroservices S.A., o del taller que esta autorice, se cobrará un cargo de **100 U\$D** por diagnóstico del equipo y el costo de envío a su domicilio es a cuenta del cliente.
- k. Tenga en cuenta las siguientes condiciones para presentar su solicitud:
 1. Revise en su totalidad los insumos, máquinas o herramientas, antes de firmar la recepción del envío.
 2. No acepte cajas averiadas, golpeadas o sin empaque ya que podrá perder la garantía. . En caso de ser aceptadas por ustedes, dejar constancia de las novedades en la guía de la transportadora. Petroservices S.A revisa cada paquete antes de ser enviado, garantizando su calidad y óptimo funcionamiento.
 3. Reporte en un período máximo de **tres (3) días hábiles** cualquier eventualidad o incidente asociado a la entrega a la transportadora. El incumplimiento de este plazo genera que los reclamos sean considerados extemporáneos por parte de la misma.
 4. Conserve el empaque del insumo, equipo o herramienta por el tiempo de garantía del mismo. En caso de requerir transportar los insumos a las instalaciones de Petroservices S.A., es indispensable que se devuelva con su empaque original, accesorios completos, manual de uso y en buenas condiciones, sino pierde automáticamente la garantía.
 5. Presentar la factura de venta donde se encuentre el o los artículos objeto de la solicitud.
 6. Antes de ponerse en contacto con nuestro servicio y soporte, asegúrese de haber hecho lo siguiente. 1. Vuelva a comprobar que el producto está correctamente instalado o está configurado de forma correcta? 2. Para otros problemas técnicos menos graves, por favor, consulte las preguntas frecuentes, es posible que le puedan ayudar a resolver el problema rápidamente.

6. MÉTODOS PARA NOTIFICAR SUS SOLICITUDES

Comunicación escrita vía correo electrónico: de Lunes a Viernes de 8 a.m a 5 p.m. al



correo atencionalcliente.petroservices@gmail.com

7. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EN CALIDAD DE GARANTÍA:

1. Verificación de la vigencia del período de garantía del insumo o servicio realizado con la factura.
2. Revisión y diagnóstico del insumo o de los servicios realizados por parte de nuestros técnicos de servicio con la persona certificada por el cliente para que valide el procedimiento sin costo para el cliente. Petroservices S.A., emitirá un informe de inspección y determinará la negación, reposición o la adopción de la garantía plena a satisfacción de cliente, notificando al fabricante o distribuidor por email y al cliente vía correo electrónico.
3. Durante el servicio de garantía es posible que los contenidos del insumo o el ámbito de los servicios realizados sean eliminados, reemplazados o reformateados garantizando en lo posible su originalidad.

8. CÓMO REPORTAR NO CONFORMIDAD DE DESPACHOS

Este procedimiento aplica para los casos en los cuales sea requerida la devolución de un pedido despachado por diferencias evidenciadas en: cantidad despachada, referencia del artículo, empaques deteriorados en el transporte cuando sea llevado por Petroservices S.A. en sus vehículos , y cualquier anomalía detectada en el momento de la recepción de los insumos, equipos o herramientas.

1. Plazo para notificación de devoluciones:

Debe radicar su solicitud dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del pedido, enviando un correo a: atencionalcliente.petroservices@gmail.com

2. No se aceptará la solicitud de devolución en cualquiera de los siguientes casos:

- Empaque no original o en malas condiciones.
- Alteración, ajustes o modificación.
- Remoción o alteración de cualquier parte del insumo.
- Insumo con uso fuera del lapso establecido en las presentes normas.

3. Procedimiento de revisión del insumo devuelto:

- Revisión y diagnóstico del dispositivo por medio de Servicio Técnico; con el cual se validará la devolución.

9. SOLICITUD POR FALTANTE DE MERCANCÍA EN ORDEN DE COMPRA

Este procedimiento aplica para los siguientes casos:



- Recepción de pedido incompleto, es decir, los ítems solicitados y que figuran en la factura no fueron recibidos.
- Recepción de pedido incorrecto o ítem no solicitado es decir, los ítems solicitados y que figuran en la factura no corresponden a los recibidos.
- Los insumos, equipos o herramientas que fueron recibidos presentan faltantes en sus componentes (con faltantes de accesorios o partes).
- Si la responsabilidad demostrada de cualquiera de los puntos anteriores es de Petroservices S.A., esta cubrirá 100% los gastos de envío.

Recuerde revisar exhaustivamente la mercancía antes de firmar la recepción de envío (guía). No acepte insumos, equipos o herramientas sin empaque, cajas averiadas, golpeadas o abiertas. Petroservices S.A., no se hará responsable de dichos daños y automáticamente perderá la garantía.

El plazo límite de la notificación de faltante de mercancía es de **tres (3) días hábiles**, una vez esta llegue a las instalaciones del cliente, según quede registrado por la transportadora. Recuerde notificar dentro de este plazo a Servicio al Cliente, mediante los métodos descritos en esta política. Petroservices S.A., procura trabajar con la política de cero defectos.

10. ETIQUETAS CONTROL DE CALIDAD

Todos nuestros envíos o servicios son realizados por el personal técnico de base y aprobado por los supervisores de calidad. Según los siguientes códigos:



© Petroservices S.A. 2022 Venezuela. Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad exclusiva de Petroservices S.A. y su uso está limitado a la empresa y al personal de la misma, en el ejercicio de las funciones que le corresponden como empleados de Petroservices S.A, salvo autorización expresa y por escrito de Petroservices S.A. Venezuela.