

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	CÓDIGO: 8-PO-008
	POLÍTICA PUBLICABLE PARA RECLAMOS NACIONALES	VERSIÓN: 0

El cliente debe revisar el producto recibido de forma inmediata conforme facturación.

En el caso de productos perecederos, la empresa no aceptará reclamos de inocuidad después de haber transcurrido los siguientes tiempos:

- a) Más de **15 días hábiles** después que el pedido haya sido facturado y entregado conforme para clientes de Autoservicio (cadenas de supermercados, supermercados independientes y tiendas de conveniencias) e Industrias (Clientes que utilizan nuestro producto como materia prima).
- b) Mas de **3 días hábiles** después que el pedido haya sido facturado y entregado conforme para clientes Horeca (Hoteles, Restaurantes, Cafeterías) Mayoristas, Minoristas y Mostrador.

En el caso de productos no perecederos sujetos a garantía, los plazos de cobertura se regirán conforme a las condiciones establecidas por el proveedor original.

Es indispensable presentar la factura original, legible y sin alteraciones.

Todo reclamo presentado por el cliente deberá contener evidencia que soporte la no conformidad, producto físico, fotos del producto, fotos de la etiqueta de la caja con toda la información legible, fotos de la caja, fotos de la etiqueta del producto individual en caso que aplique, todas las evidencias posibles que apliquen a la no conformidad enviados por WhatsApp o entregados de manera presencial.

En caso de que no presente las evidencias en el inciso anterior el caso queda desestimado.

No aplica reclamo cuando el producto haya sido consumido, procesado o manipulado sin evidencia el defecto.

No aplica a reclamo cuando el deterioro o no conformidad de un producto se debe a manejo inadecuado, transporte o almacenamiento incorrecto por parte del cliente.

No aplica a reclamo cuando la no conformidad de un producto sea por causa de fuerza mayor o eventos no atribuibles a la empresa.

Nuevo Carnic no se hace responsable por pérdida de calidad, inocuidad o cantidad de producto por pedidos enviados por medio de encomiendas.

Nuevo Carnic evaluará cada reclamo conforme a sus procedimientos internos y comunicará al cliente resultado de manera oportuna.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

CÓDIGO: 8-PO-008

VERSIÓN: 0

**POLÍTICA PUBLICABLE PARA RECLAMOS
NACIONALES**

FECHA DE EMISIÓN:
19-03-2026

Revisado por:
Ing. Enrique Moncada
Director Comercial Nuevo Carnic S. A

Aprobado por:
Ing. José Daniel Núñez Melgara
Gerente General Nuevo Carnic S.A