

Política de Presentación de Comentarios y Quejas de Clientes

KWT BIOREACTORES DE MÉXICO S.A. DE C.V.

1. Propósito:

Esta política tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes un canal accesible y eficiente para expresar sus comentarios, inquietudes y quejas relacionadas con nuestros productos, servicios o la atención recibida. Nos comprometemos a escuchar a nuestros clientes y a resolver sus problemas de manera oportuna y satisfactoria.

2. Principios:

- **Accesibilidad:** Se ofrecen múltiples canales para presentar comentarios y quejas, asegurando facilidad de uso para todos los clientes.
- **Respuesta oportuna:** Nos comprometemos a atender cada comentario o queja en un plazo razonable y a mantener informado al cliente durante el proceso.
- **Resolución efectiva:** Buscamos soluciones justas y satisfactorias, priorizando la satisfacción del cliente y la protección de sus derechos.
- **Mejora continua:** Los comentarios y quejas serán utilizados como insumo para la mejora de nuestros productos, servicios y procedimientos.
- **Confidencialidad:** La información proporcionada por los clientes será manejada de manera confidencial, respetando su privacidad.

3. Canales de Comunicación:

3.1. Correo electrónico:

- Dirección de correo electrónico para recepción de comentarios y quejas: ventas@kwt.mx

3.2. Formulario en Línea:

- Disponible en la sección de contacto de la página web <https://www.kwt.mx>

3.3. Atención Presencial:

- Los clientes podrán presentar sus comentarios y quejas en persona en nuestras oficinas o centros de servicio.

4. Procedimiento de Resolución:

4.1. Recepción y Registro:

- Todas las quejas y comentarios recibidos se registrarán en un sistema de seguimiento con un folio asignado.

4.2. Investigación:

- Se realizará un análisis exhaustivo de cada caso, recopilando información de todas las partes involucradas, buscando una investigación imparcial y objetiva.

4.3. Resolución y Comunicación:

- Se informará al cliente sobre los resultados de la investigación y las acciones adoptadas, buscando llegar a una resolución justa y satisfactoria para el cliente.

4.4. Seguimiento:

- Se realizará un seguimiento de la implementación de las medidas adoptadas para asegurar su efectividad.
- Se solicitará la retroalimentación del cliente sobre la resolución de su caso.

5. Comunicación y Capacitación:

- El personal de atención al cliente será capacitado periódicamente en el manejo efectivo de comentarios y quejas.
- Se fomentará una cultura de servicio centrada en la satisfacción del cliente.

Esta política busca que KWT BIOREACTORES DE MÉXICO S.A. DE C.V. fortalezca la relación con sus clientes y mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.