



# Política de Manejo de Reclamos

**Código:**  
Po-QC-01

**Creado por:**  
Equipo de Inocuidad

**Revisado por:**  
Líder de Inocuidad

**Página:**  
1 de 3

**Fecha de creación:**  
09/07/2021

**Fecha última aprobación y revisión:**  
09/07/2021

**Ver N°:**  
01

En RainForest Water estamos comprometidos en darle la mejor experiencia a nuestros clientes cuando disfrutan de nuestros productos. Procuramos asegurar que la calidad e inocuidad siempre sea la mejor posible. Puede consultar nuestras certificaciones en el siguiente enlace:

[🔗 CERTIFICACIONES - RAINFOREST WATER](#)

Mediante esta Política, buscamos mantener una capacidad de respuesta ante las necesidades e inquietudes de nuestros clientes. La Política está diseñada para funcionar como una guía al modo de recepción y manejo de reclamos.

Un reclamo se puede definir como "la expresión de insatisfacción hacia una organización, relacionada con sus productos, o el proceso de manejo de reclamos en sí, donde una respuesta o resolución es explícitamente o implícitamente esperada". Cualquier persona u organización (el demandante) que no se encuentre satisfecho con un producto provisto por la empresa, por cualquier razón, puede contactar a RainForest Water para emitir un reclamo. Un reclamo puede ser transmitido de manera oral o escrita.

## Principios para el manejo adecuado de reclamos

Los colaboradores de la organización consideran los siguientes principios para el manejo adecuado de reclamos:

**Visibilidad** Nuestra Política de Manejo de Reclamos se comunica a nuestros clientes por medio del correo electrónico cuando sea necesario, y también está disponible internamente.

**Accesibilidad** Nuestra Política de Manejo de Reclamos se encuentra de manera accesible para todos nuestros clientes y colaboradores. La Política es fácil de entender e incluye detalles sobre el planteamiento y resolución de reclamos.



# Política de Manejo de Reclamos

**Código:**  
Po-QC-01

**Creado por:**  
Equipo de Inocuidad

**Revisado por:**  
Líder de Inocuidad

**Página:**  
2 de 3

**Fecha de creación:**  
09/07/2021

**Fecha última aprobación y revisión:**  
09/07/2021

**Ver N°:**  
01

---

<b>Capacidad de respuesta</b>	de La recepción de cada reclamo es confirmada al demandante de inmediato. Los reclamos serán manejados de manera eficiente y efectiva. Los demandantes serán tratados cortésmente y se les informará sobre el progreso de su reclamo conforme vaya avanzando su proceso.
<b>Objetividad</b>	Cada reclamo se aborda de manera justa, objetiva e imparcial a través del proceso de manejo de reclamos.
<b>Cargos</b>	No habrá un costo adicional hacia el demandante por realizar un reclamo.
<b>Confidencialidad</b>	La información personal suministrada por el demandante estará protegida contra su divulgación, a menos de que el demandante exprese su consentimiento para divulgarla.
<b>Enfoque hacia el cliente</b>	Todos los colaboradores de RainForest Water están comprometidos con la resolución de reclamos de manera justa y eficiente. Tendemos a solicitar retroalimentación de nuestros clientes de forma regular y reconocemos el derecho que tienen nuestros clientes para generar reclamos.
<b>Responsabilidad</b>	Todos los colaboradores aceptan la responsabilidad para un manejo efectivo de reclamos.
<b>Mejora continua</b>	Nuestros procesos de manejo de reclamos se revisarán periódicamente, para potenciar la entrega eficaz de resultados efectivos.

## Manejo de reclamos

### a. ¿Cómo se puede emitir un reclamo?

Para emitir un reclamo, se pueden seguir los siguientes pasos:



# Política de Manejo de Reclamos

**Código:**  
Po-QC-01

**Creado por:**  
Equipo de Inocuidad

**Revisado por:**  
Líder de Inocuidad

**Página:**  
3 de 3

**Fecha de creación:**  
09/07/2021

**Fecha última aprobación y revisión:**  
09/07/2021

**Ver N°:**  
01

## 1. Recepción del reclamo

A la hora de realizar un reclamo, por favor intente recopilar toda la información solicitada. Si usted es un distribuidor, por favor solicite la información de este enlace a su cliente, o brinde el enlace para que él mismo lo complete.

Puede completar el siguiente formulario en línea para que podamos procesar su reclamo:



<https://forms.gle/W7w2K59CDyJchELY6>



O bien, puede contactar al Departamento de Aseguramiento de la Calidad:

Número de teléfono: **+506 4000 8146**

## 2. Seguimiento

Una vez que haya enviado el formulario, el Área de Servicio al Cliente de RainForest Water se comunicará con usted para confirmar la recepción del reclamo y brindarle un código, así como un tiempo estimado para su resolución.

Gerente de planta

**#KissPlasticGoodbye**  
The World needs **more kisses** and **less plastic.**