

POLÍTICA PQRS EXTERNOS

Para **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S** es muy importante tu opinión por ello, queremos dar a conocer los mecanismos de atención ciudadana que tenemos a su disposición.

➤ **CONOCE TUS DERECHOS:**

- ✓ Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo.
- ✓ Conocer el estado del trámite del Derecho de Petición presentado.
- ✓ Obtener una respuesta eficaz y oportuna en los términos indicados para el efecto.

➤ **RESPUESTA A TUS PETICIONES:**

Por regla general, toda petición se resolverá dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción salvo,

1. **Las peticiones de documentos y información:** Deberán resolverse dentro de los siguientes (10) días hábiles a su recepción.
2. **Peticiones incompletas:** Se requerirá al peticionario dentro de los (10) días hábiles siguientes a su recepción para que la complemente en un término máximo de (1) mes.
3. **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de (10) días siguientes.

➤ **CONOCE TUS DEBERES:**

1. **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S** solo aceptará devoluciones de productos que presenten problemas de calidad. Por ello, el usuario contará con (30) días calendario contados desde la entrega del pedido para hacer las respectivas devoluciones. Vencido este término, la empresa no aceptará devoluciones ni procederá a realizar nota crédito.
2. El cliente, ayudado por el ejecutivo de ventas, enviará la devolución a las instalaciones de la empresa en un lapso de (5) días hábiles desde la notificación de la PQRS.
3. El usuario tendrá (8) días hábiles contados desde el momento de la entrega de la mercancía para realizar reclamos por pedidos incompletos o sobrantes. Vencido este término, la empresa no procederá a realizar nota crédito.

NIT: 800020772-5

Medellín: calle 36 No. 48 - 14

PBX: 604 322 3929



www.darrow.com.co

4. La PQRS debe ser precisa, concisa y clara. Adicional a ello, debe estar respaldada por material probatorio (fotos y videos) y por el número de factura.
5. Obrar conforme a la Ley y al principio de buena fe, ejerciendo con responsabilidad sus derechos y evitando realizar peticiones reiterativas o improcedentes.
6. Realizar de forma respetuosa sus peticiones.

➤ **¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS O ATENCIÓN AL CLIENTE?**

Atención presencial: Calle 36 #48-14 Medellín

Línea única de atención al cliente: +57 317 575 61 21

Página Web: <https://darrow.com.co/pqrs/>

Correo electrónico: darrow@darrow.com.co

Por estos medios se recibirá cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación relacionada con los servicios prestados por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos la cual, puede encontrar en el siguiente enlace <https://darrow.com.co/politicas-de-privacidad/>

➤ **NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN:**

De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

NIT: 800020772-5

Medellín: calle 36 No. 48 - 14

PBX: 604 322 3929



www.darrow.com.co