



**MANUAL DE GARANTIAS
Y PQRS**

METREX

OBJETIVO

Implementar las directrices para gestionar las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los stakeholders de la compañía, conforme a los requisitos legales y atendiendo el objetivo de calidad enmarcado a la satisfacción del cliente .

ALCANCE

Aplicable a todas las dependencias, desde la recepción de quejas, reclamos y sugerencias relacionados con los productos y servicios ofrecidos por Metrex S.A y el comportamiento de sus colaboradores.

DEFINICIONES

- **Queja:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un cliente, proveedor, colaborador o público en general con respecto a la conducta, incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos, servicios o funciones de la empresa.

- **Sugerencia:**

Es un consejo o propuesta que se recibe para el mejoramiento de productos o servicios que presta la empresa.

- **Quejas técnicas:**

Son las quejas de los servicios de calibración y/o ensayos prestados por laboratorio METREX S.A que incluyen los tiempos de prestación del servicio, mala atención del personal, etc.

- **Felicitación:**

Es la manifestación positiva de una persona u organización que se encuentra satisfecho por los productos y/o servicios, que le brinda METREX S.A.

- **Petición de Documentación:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias de documentos que reposan en la empresa; que será analizada por el área pertinente y dará respuesta a ello.

- **Petición de Consultas:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

METREX S.A. OFRECE LAS SIGUIENTES GARANTÍAS:

TIEMPO:

- **Tres (3) años** a partir de la fecha de entrega del producto para medidores para gas modelos Análogos G1.6, G2.5, G4, G6, G10, G16, G25 y G40 (de todas las referencias del portafolio actual).
- **Tres (3) años** a partir de la fecha de entrega del producto para medidores para gas modelos Digitales G1.6, G2.5, G4, G6, G10 y G16 (de todas las referencias del portafolio actual).
- **Tres (3) años** a partir de la fecha de entrega del producto para medidores para gas modelos Prepago NFC G1.6, G2.5, G4, G6, G10 y G16 (de todas las referencias del portafolio actual).
- **Tres (3) años** a partir de la fecha de entrega del producto para los medidores de energía electrónicos.
- **Tres (3) años** a partir de la fecha de entrega del producto o hasta que el medidor llegue a los 3.000 m³, para los medidores para agua modelos volumétricos y de velocidad.
- **Tres (3) años** de garantía a partir de la fecha de entrega del producto para reguladores para gas modelos X y M.
- **Treinta (30) días** calendario desde su calibración y/o ensayo para equipos que hayan sido instalados en campo.

PARA EL CUBRIMIENTO DE PRODUCTO:



A través del centro de servicio propio Metrex S.A. ofrece garantías de producto en todas las partes y mano de obra por cualquier defecto de fabricación y funcionamiento; siempre y cuando el mismo sea operado bajo condiciones de uso y manejo normales para los cuales el equipo ha sido diseñado y siempre que se cumplan los requisitos para su manipulación e instalación que demandan las normas técnicas pertinentes .

CUBRIMIENTO DE SERVICIO DE CALIBRACIÓN Y/O ENSAYO:

El laboratorio de Metrex S.A. responderá por la garantía respecto a la calibración y ensayo de medidores que no presenten signos de manipulación externa o interna. De igual forma se responderá por el servicio de calibración sobre equipos que no superen más de 30 días calendario desde su calibración y/o ensayo que no hayan sido instalados en terreno.



CONDICIONES:

1. Para hacer efectiva esta garantía, se debe solicitar por escrito a METREX S.A. devolución de producto o servicio por garantía.
2. METREX S.A. se compromete a reparar, cambiar y ajustar el producto, así como los componentes o las piezas defectuosas del mismo y en los casos que sea necesario, se hará la reposición por una unidad nueva sin cargo alguno para el comprador.
3. METREX S.A. se compromete a realizar nuevamente la calibración y/o ensayo en los equipos, sin cargo alguno para el comprador.

METREX S.A. a través de su área de Calidad, podrá sin cargo alguno para el comprador, reparar o reemplazar totalmente el equipo que resulte defectuoso, durante la vigencia del período de garantía.

Todos los accesorios o componentes que en virtud de sus defectos sean reemplazados en cumplimiento de la garantía, pasarán a ser propiedad de METREX S.A.

El tiempo de cumplimiento de garantía en lo posible no podrá ser mayor a 34 días hábiles, contados a partir de la fecha de acuse de recibido en las instalaciones de METREX S.A.; para el caso de devoluciones superiores a 150 unidades; productos en proceso de desarrollo, pilotos y demás donde se requiere acuerdo con el proveedor y el cliente para dar respuesta a la garantía, los tiempos podrán variar y serán confirmados directamente al cliente por cualquier medio de comunicación, a través de cada coordinación comercial.



LA GARANTÍA NO SERÁ VÁLIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

PRODUCTO:

- Defectos o daños derivados de la instalación inadecuada y mal uso del producto, accidentes o negligencia.
- Defectos o daños derivados de la inadecuada manipulación, almacenamiento, pruebas, operación, mantenimiento o ajustes inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación de cualquier tipo.
- Las unidades que no presenten los sellos de seguridad o precintos de seguridad originales de fábrica; y que se encuentren rotos o violentados.
- Rupturas, golpes o daños causados a los componentes externos o internos, a menos que los mismos sean consecuencia de defectos en el material.
- Cuando el producto haya sido desarmado, reparado o manipulado que evite la revisión y pruebas adecuadas para verificar cualquier reclamación que otorga la garantía de los productos METREX.
- A las unidades que les haya sido retirado, borrado o alterado el número de serie de identificación.
- Defectos o daños debidos a derrames de líquidos, pegantes, materiales o sustancias diferentes a gas natural o propano sobre o dentro del producto.
- La reclamación por garantía únicamente será atendida cuando el equipo proceda del comprador original que figura en la base de datos de METREX S.A.

SERVICIO:

- La inadecuada manipulación, pruebas, operación o ajustes inapropiados derivados de cualquier alteración o modificación de cualquier tipo.
- Las unidades que no presenten los sellos de seguridad, etiquetas de calibración y/o precintos de seguridad originales de fábrica; y que no se encuentren rotos o violentados.
- Cuando el producto haya sido desarmado, reparado o manipulado que no permita la revisión y pruebas adecuadas para verificar cualquier reclamación que otorga la garantía de los productos METREX.



PARA LAS REVISIONES AL ACUERDO DE SERVICIO:

Se adjuntarán los correos electrónicos y/o actas que se realizan por parte del cliente interno o cliente externo del Laboratorio METREX. Cualquier desviación a los artículos de la oferta de servicio deben ser registrados y acordados por las partes y estar incluidos en la oferta vigente según el acuerdo entre las partes.

EL LABORATORIO DE METREX S.A.

Realiza las declaraciones de Conformidad de la siguiente manera:

- Para el Laboratorio de Energía se declara conformidad con respecto al método aplicable.
- Para los demás laboratorios de Metrex S.A no se declara o se expresa conformidad. Las condiciones del servicio están incluidos en las Ofertas de Servicios DC-CM-01-F07 Oferta de Laboratorio Agua, DC-CM-01-F08 Oferta de laboratorio Energía y DC-CM-01-F09 Oferta de Laboratorio Gas.

PASO A PASO PARA EMITIR UNA QUEJA Y/O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

Como cliente de los productos y servicios de METREX e independientemente de la causa de la queja o devolución, lo primero que se debe hacer es:

1. Enviar correo electrónico o comunicarse a los siguientes contactos:

- Para atención al cliente, productos y servicios se deberá reportar a los correos info@metrex.com.co, coord.comercial@metrex.com.co o coordinador.comercial@metrex.com.co y a las líneas telefónicas Celular: +57 3137223683 / 3158607146 / 3188928846 PBX:(602) 8333812.

- Para quejas del personal interno o externo a los correos info@metrex.com.co o cesar.londono@metrex.com.co y a las líneas telefónicas Celular: +57 3137223683 PBX:(602) 8333812.

QUEJA TÉCNICA:

Se puede presentar la queja al laboratorio en un tiempo no mayor a diez días (10) calendario mediante los siguientes correos electrónicos info@metrex.com.co, coord.comercial@metrex.com.co o coordinador.comercial@metrex.com.co y a las líneas telefónicas Celular: +57 3137223683 / 3158607146 / 3188928846. Las quejas técnicas se deben proceder conforme al documento interno DC-CM-03 Gestión de Quejas y aplica si presenta inconformidad en alguna de las siguientes condiciones:

- Tiempo de prestación del servicio
- Mala atención del personal
- Por mal estado físico de los ítems de calibración y ensayo.
- Por mal estado de los sellos de seguridad y/o estampillas de calibración y ensayo, instalados al medidor, en el laboratorio.
- Estado de los certificados de calibración y ensayo emitidos por el laboratorio.
- Errores u omisiones en los certificados de calibración y ensayo.
- Resultados de las calibraciones realizadas por el Laboratorio.

Si se trata de una devolución del producto, se debe comunicar de manera escrita al área comercial de METREX S.A., informando producto, cantidad, seriales, referencia y causa de la devolución.

- Se debe tener en cuenta que el flete de envío del producto por garantía a las instalaciones de METREX S.A.; para efectuar la devolución del producto es asumido por el cliente y es necesario que éste sea enviado en las mismas condiciones en las que les fue entregado, es decir, limpio, en empaques adecuados (cajas) y embalado de tal forma que no sufra daños adicionales durante su transporte.
- Una vez que el producto es recibido en las bodegas de METREX S.A., el Auxiliar Logístico (encargado de la bodega), reporta al Área Comercial la recepción de la devolución.
- El Área Comercial apertura la queja asignándole un consecutivo y mediante el formato de Reporte de Quejas, se direcciona al Área de Técnica asignando el responsable que atenderá la situación reportada por el cliente.
- El Área Técnica realizará el respectivo análisis del reporte del cliente y el producto, informando al Área Comercial Si cumple o No cumple la garantía ofrecida por METREX S.A.
- Cuando aplique la garantía, el Área Comercial genera las órdenes de producción o de trabajo según sea el caso.
- En caso de no cumplimiento de garantía, se procede a informar al cliente vía correo electrónico, con el fin que programe la recolección del producto en las instalaciones de METREX S.A.



TIEMPOS DE RESPUESTA:

- En un plazo máximo de dos (2) días, el Coordinador Comercial o Auxiliar Comercial enviará al cliente un correo electrónico como acuse de recibido informando si la queja aplica o no aplica.
- Si aplica, el proceso de la devolución tendrá un plazo máximo de treinta y cuatro (34) días hábiles para despachar el producto al cliente junto con el informe final generado por el área técnica.

METREX S.A cubrirá los gastos de envío únicamente de las unidades que cubren garantía.

Puedes recibir más información en nuestra página web.

METREX S.A.

Parque Industrial Lote 3E de Popayán - Cauca - Colombia.

PBX: (602) 8333812 / CEL: 57 313 7223683

<https://www.metrex.com.co>

E-mail: info@metrex.com.co

coord.comercial@metrex.com.co

coordinador.comercial@metrex.com.co

METREX