

## **Política de Calidad y Garantía**

Nuestro éxito como empresa depende de la excelencia técnica de nuestro personal y de la gestión empresarial. Por eso estamos comprometidos con la calidad entendiendo ésta como la mejora continua y la efectividad en todo lo que hacemos.

*Nuestro compromiso con la calidad incluye, pero no se limita a:*

- Atención personalizada del cliente para comprender sus necesidades actuales y futuras, para tratar de exceder sus expectativas.
- Ser eficientes y optimizar el uso de recursos y métodos de trabajo, para ofrecer buenos tiempos de entrega y precios competitivos.
- La búsqueda de estándares globales existentes.
- Proteger la información sensible del cliente, implementando acuerdos de confidencialidad.
- La coordinación con socios comerciales para agilizar los procesos.
- Un ambiente interno en el cual el personal se identifique con los valores de la empresa.
- La mejora continua de nuestros procesos y equipos.
- Disponibilidad en la atención a clientes por diferentes medios: presencial, correo electrónico, chat de WhatsApp, llamadas, etc. dentro de nuestro horario de atención.

### ***Nuestro compromiso de garantía:***

- Facilitamos al cliente, sin coste ni compromiso alguno una cotización clara y por escrito donde se define bien lo que se producirá, lo que no se especifique en este documento o por escrito cuando el cliente apruebe la cotización, no se considerará para producir, por lo que no aplica para reclamos.
- Una vez realizado el pedido, no se aceptan cambios ni devoluciones injustificados.
- Es mercancía en garantía únicamente cuando:
  - o El cliente haya seguido nuestras indicaciones para solicitar el trabajo (por ejemplo enviar orden de compra clara, firmar cotización enviada, solicitar cualquier cambio o especificación importante por escrito al correo)
  - o El producto posea alguna no conformidad que fuera provocada involuntariamente por nosotros.
  - o La impresión no corresponda a lo cotizado o lo aprobado.
  - o El cliente haya entregado el arte final a satisfacción nuestra y el producto tenga alguna omisión del mismo y que esto no corresponda a un error técnico\* del arte original entregado por el cliente.
  - o Los artes no hayan sido modificados como solicitó el cliente de manera escrita y se hayan impreso así.

En cualquiera de estas situaciones, puede estar seguro de que recibirá respuesta en el menor tiempo posible para tratar de resolver el inconveniente a satisfacción del cliente, para completar este aspecto puede revisar nuestra política de tratamiento de quejas.

- **No se aceptan garantías cuando:**

- o El cliente haya aceptado una cotización, pero en realidad quería otras especificaciones que no fueron indicadas de manera clara por escrito.
- o El producto se haya almacenado fuera de nuestra planta de producción de manera incorrecta o haya sido expuesto a condiciones que lo puedan dañar (ejemplo exceso de humedad o de calor)
- o El producto haya sido transportado por el cliente de manera que haya sufrido daños.
- o El material sea utilizado para otro fin del que fue creado.
- o El producto haya sido sometido a procesos de impresión, limpieza o borrado que dañen y/o cambien las características propias del producto.
- o Cuando el arte entregado por el cliente posea errores técnicos\*
- o Si realizamos el diseño de su producto, no procederemos hasta recibir su visto bueno, por lo que le recomendamos revisar bien los artes ya que después de aprobado no nos hacemos responsables por los errores u omisiones que se hayan podido dar.
- o No se aceptan garantías después de 10 días calendario a su entrega, sin embargo, dependiendo del problema que pueda presentar podría estudiarse el caso fuera de ese tiempo.

\*Se consideran errores técnicos sobreimpresiones mal aplicadas en textos blancos o de colores aparte del negro, textos negros compuestos en CMYK, tramas muy altas y que con la ganancia de punto se oscurecen más, textos sin curvas, imágenes en baja resolución, artes en tamaños equivocados, artes sin excesos, artes sin guías de corte, archivos que nos son pdf de alta resolución, archivos en capas, estos son los errores más comunes, nuestro compromiso es tratar de revisar los artes de los clientes para poder comunicarles a tiempo en caso de que su arte presente alguno de estos problemas, sin embargo no nos hacemos responsables por los que no se logren observar antes de la producción, pues al no hacer nosotros los artes se nos complica poder ver algunos inconvenientes que puedan presentar.



## **Política de tratamiento de quejas**

Como complemento a nuestra política de garantía, LITO ROMAC IMPRESORES, tiene como norma suministrar sus productos cumpliendo con las condiciones pactadas en la negociación (cantidad, precio, empaque, materiales, acabados, etc.).

Sin embargo, si el cliente considera que el servicio prestado no satisface sus requerimientos puede formular sus sugerencias, quejas y/o reclamos personalmente, a través del ejecutivo asignado, por teléfono o al correo [litoromac@gmail.com](mailto:litoromac@gmail.com)

Las quejas y reclamos pueden realizarse por los conceptos de atención, facturación, tiempo de entrega, faltantes, especificaciones técnicas del producto y material de empaque. Estas serán resueltas a la brevedad posible. El personal encargado de la atención de la queja o reclamo le informará al cliente la fecha estimada para la respuesta y la solución propuesta para su caso.