

# Norma Atención a Reclamos

Nuestros productos son la mayor expresión de nuestra esencia. Somos capaces de integrar el conocimiento científico y el uso sustentable de la rica biodiversidad, nos ajustamos a rigurosas normas de seguridad internacionales, los resultados son creaciones cosméticas de alta calidad que proporcionan placer y bienestar.

Cumpliendo con nuestro principio de transparencia, informamos la política de atención para la solución de una no conformidad.

## Plazos



**Días calendario para realizar reclamaciones**

## Tiempo de espuesta



## Alternativas

- ★ Envío Sac (Inmediato a tu domicilio)
- ★ Envío a próximo pedido
- ★ Descuento en factura abierta
- ★ Descuento en Próxima Factura
- ★ No procede de acuerdo a políticas de Natura



## Proceso de devolución

### Exceso/Desistencia/Vencimiento

Sin señales de uso, desgaste o suciedad  
Mismas condiciones de embalaje del despacho

### Defecto

Contenido = > 50%



**Empaca el producto y asegúrate de que este totalmente sellado.**



**Relaciona tus Nombres, Dirección y Teléfono y número de reclamación**



**El embalaje debe tener un tamaño acorde con las dimensiones, peso, fragilidad del producto a transportar**

## Proceso de guía pre impresa



**Lleva tu envío al Centro de Soluciones Servientrega más cercano**



**Imprime la guía en impresora Laser, confirma que tus datos estén correctos**



**Abre el archivo PDF enviado a tu correo con la guía adjunta**



## No conformidades



### Defecto

Productos con novedades en su empaque, funcionamiento o desempeño, característicos propios del proceso de fabricación. Como pueden ser:

- I Cuerpo Extraño en contenido
- I Alteración en apariencia, color u olor
- I Contenido menor, seco o alterado
- I Fallas en tapas / válvulas / Sellos / Fugas
- I Desprendido / Descocado / Reventado

### Evento Adverso

Es un malestar o sensibilidad que experimenta un consumidor, durante o después del uso de un producto.



### Pedido Trocado

#### Falta

Ocurre cuando nuestra Consultora recibe su pedido y refiere que le falta uno o más productos solicitados y que están siendo cobrados en la factura. Puede deberse a:

- I Error en el proceso de alistamiento.
- I Producto agotado y no enviado.
- I Cn reporta caja del pedido luego abierta

### Daño

Productos con alteraciones de apariencia en el pedido generados por manipulación en el proceso de armado o en el transporte. Como pueden ser:

- I Aplastado
- I Cortado
- I Roto
- I Mojado / Manchado

### Desempeño

Corresponde a la percepción de desempeño de nuestros productos en nuestras consultoras consumidoras, las cuales consideran que el producto no cumple con las características esperadas.

### Exceso

Consultora solicita realizar una devolución o descuento de algún producto enviado de más en el pedido el cual no solicitó. Esto puede deberse a:

- I Error de digitación agente front de atención.
- I Error de digitación de la Gerente de Relaciones.
- I Unidad de producto adicional no facturado.



### Fuera de horario

Se presenta cuando el transportista entrega el pedido antes o después del horario establecido para reparto, generando incomodidad a nuestra Consultora.

### Atraso en la entrega

Consultora refiere que el pedido no ha sido entregado o llegó después de la fecha comprometida en sistema.



### Desistencia

Consultora solicita realizar devolución o descuento de algún producto enviado de más en el pedido y que se encuentra facturado debido a que ingreso código errado o cantidad solicitada en exceso.

### Cambio

Productos enviados diferente al facturado. Esto puede deberse a:

- I Error en el alistamiento del pedido.
- I Error en el momento de registrar el producto en el sistema.
- I Envío de producto próximo a vencerse o vencido.

### Maltrato

Ocurre cuando Consultora refiere que el transportista fue grosero, irrespetuoso, tono de voz elevado, entre otros.

### Novedades

Situaciones que presentan afectación en el correcto despacho y entrega del pedido.

- I Trocado Etiqueta / Factura
- I Entrega menor a las cajas del pedido
- I Extravió del pedido
- I Avería del Pedido
- I Entrega dirección / receptor no autorizado

### Devolución

Cuando la CN manifiesta incomodidad en la entrega o contenido de su pedido. Esto puede deberse a:

- I Demora en la entrega del pedido.
- I Desacuerdo con el pedido
- I Pedido No solicitado entregado / No entregado
- I Pedido duplicado

### Promoción

Ocurre cuando no se aplicó el descuento de los productos que se encuentran en promoción, lanzamiento o no se envió el premio relacionado en la factura. Esto puede deberse a:

- I Registro errado Promoción o descuento
- I Error en Revista
- I Repique consecutivo sin facturación previa.



Estos canales están listos para apoyarte:



Desde tu computador o celular

<https://minegocio.natura-avon.com.co>

Disponibles 24 horas  
356 días



Chat en línea

[www.natura-avon.com.co](http://www.natura-avon.com.co)  
[minegocio.natura-avon.com](http://minegocio.natura-avon.com)

Lun-Vie: 8:00 am a 10:00 pm  
Sab: 9:00 am a 2:00 pm



Centro de Atención

Natura & Avon CAN

Bogotá: Tel: (031) 348 9540  
Resto del País: 01 8000 969 010  
Lun-Vie: 8:00 am a 10:00 pm  
Sab: 9:00 am a 2:00 pm



Servicio Natura & Avon de atención al Consumidor Final SNAC

Bogotá: Tel: (031) 348 9542  
Resto del País: 01 8000 964 949  
Lun-Vie: 8:00 am a 8:00 pm  
Sab: 9:00 am a 2:00 pm