



# POLITICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

HECO

V1.0, JULIO 20, 2020



Estimado Cliente,

Este documento se complementa con la política de devoluciones (<https://hechoencolima.mx/politica-de-devoluciones/>) y la guía de envíos nacionales e internacionales (<https://hechoencolima.mx/wp-content/uploads/2020/05/2205-ENV%C3%82DOS-NACIONALES-E-INTERNACIONALES.pdf>) conformando de esta manera una síntesis de nuestra visión del comercio electrónico, aplicado en [www.hechoencolima.mx](http://www.hechoencolima.mx) la cual nos predispone para servir a nuestros clientes y proveedores, partiendo del principio irrenunciable de honestidad y la pasión por el servicio de calidad y excelencia, tratando siempre de atender oportunamente los requerimientos del Cliente y el acuerdo comercial firmado con cada proveedor.

Basados en esta premisa, nos hemos comprometido a incorporar la calidad en cada actividad que involucre la relación Cliente-Producto, entendiendo ésta como el proceso de mejora continua que garantiza que el producto posea las características mencionadas en la oferta y que el personal de La Tienda se apegue a los criterios de excelencia establecidos en la Política General de interrelación con el cliente y los proveedores, bajo las siguientes buenas prácticas:

1. Seguimiento sistemático al producto, desde su selección en fábrica para ser incorporado a La Tienda, hasta la recepción satisfactoria por parte del cliente, de quien se espera una retroalimentación solicitada respecto al oportuno tiempo de entrega, calidad del empaque y satisfacción por el producto recibido.
2. Revisión permanente de la calidad funcional de los medios de comunicación con La Tienda y su respuesta oportuna: Correo Electrónico, Teléfonos fijo y móvil, Whatsapp, Chat de la tienda, las redes sociales Facebook e Instagram. Correo electrónico dedicado exclusivamente a recibir mensajes de los clientes referidos a nuestro servicios y productos: [atencionalcliente@hechoencolima.mx](mailto:atencionalcliente@hechoencolima.mx)
3. Acuerdo firmado con cada proveedor respecto a los productos que se comercializarán en La Tienda describiendo las características de cada uno de ellos y garantía de cumplimiento de la política de devoluciones y contra cargos cuando estos procedan.
4. Innovación tecnológica y mejores reglas de operación del negocio, tratando siempre de mantenernos al día en cuanto a la actualización de versiones del Software utilizado y la incorporación de nuevos recursos que faciliten al cliente el acceso y adquisición de nuestros productos.
5. Garantía de pago seguro a través de Pasarelas confiables y certificadas por el Banco de México, que avalan la protección de las transacciones realizadas por nuestros clientes. Apego y acatamiento a las Leyes mexicanas que rigen la materia de operaciones financieras en línea y el comercio electrónico.