

PREGUNTAS FRECUENTES

1. Colocación de pedidos

2. Disponibilidad de productos

3. Facturación y Precios

4. Compra y Distribución de Productos AG

5. Reclamos

6. Créditos

6. Chatarra / Metálicos

7. Equipo AG

PREGUNTAS FRECUENTES

Colocación de pedidos

- 1.** *¿Cómo puedo solicitar una cotización o un pedido de producto?*
Visita una tienda Distun cercana, contáctanos al número de servicio al cliente +502 2290 9797 o escríbenos al WhatsApp +502 3111 1515.
- 2.** *¿Cómo puedo consultar el estatus de mi pedido o saber si este ha sido despachado?*
Recibirás un correo informando los siguientes estados:

 - Confirmación de pedido
 - Confirmación de fecha de entrega

O en caso lo requieras, puedes comunicarte al número de servicio al cliente +502 22909797 o enviar un mensaje al WhatsApp +502 3111 1515.
- 3.** *¿Cómo puedo solicitar una cotización o un pedido de producto?*
Es el documento que se genera cuando se crea un pedido en nuestro sistema.
- 4.** *¿Por qué el pedido está tardando más de lo normal?*
En algunas ocasiones el pedido debe reprogramarse por temas fuera de nuestro alcance. Si fuera el caso, recibirás un correo electrónico confirmando la nueva fecha de entrega. Si deseas información adicional puedes comunicarte al número de servicio al cliente +502 2290 9797 o enviar un mensaje al WhatsApp +502 3111 1515.
- 5.** *¿Cómo hago para saber dónde está mi camión/ pedido?*
Recibirás un correo electrónico confirmando la fecha de entrega de tu pedido. Si deseas información adicional puedes comunicarte al número de servicio al cliente +502 2290 9797 o enviar un mensaje al WhatsApp +502 3111 1515.
- 6.** *Ya llegó mi factura, pero el pedido aún no me llega...*
La factura se genera en cuanto el producto es despachado de nuestro centro de despacho.



Disponibilidad de productos

7. *¿Cómo podría comprobar si se cuenta con existencia de un producto?*
Visita una tienda Distun cercana, contáctanos al número de servicio al cliente +502 2290 9797 o escríbenos al WhatsApp +502 3111 1515.

Facturación y Precios

8. *¿Cómo puedo solicitar las facturas de mis pedidos o certificados de calidad?*
Comunícate al número de servicio al cliente +502 2290 9797 o envía un mensaje al WhatsApp +502 3111 1515 y brinda los datos que te soliciten.
9. *¿La facturación tiene un error, ¿con quién puedo consultar su corrección?*
Notifica al buzón atencion@somosgrupoag.com para solucionar la situación de tu factura o al WhatsApp +502 3111 1515, opción 3.
10. *La fecha de mi facturación no es la correcta, ¿cómo puedo corregirla?*
Notifica al buzón atencion@somosgrupoag.com para solucionar la situación de tu factura o al WhatsApp +502 3111 1515, opción 3.
11. *No entiendo bien cuando es la fecha de pago en mi factura.*
La factura se debe pagar al finalizar el plazo de crédito al que fue emitida, el plazo lo puedes verificar en tu factura en el campo “Condiciones de pago”. Ejemplos:
- “Crédito 30 días”: Debe pagar a los 30 días
 - “Crédito 60 días”: Debe pagar a los 60 días

No. Embarque
81176935

No. Abasto / Acticipo

Condiciones de Pago
CRÉDITO 30 DÍAS

Fecha de Vencimiento
20.06.2024

12. *¿Cómo puedo solicitar la mejora de mis condiciones actuales de precios?*
Comunícate con tu Asesor de Ventas asignado, con gusto te asesorará.

Compra y Distribución de Productos AG

- 13.** *Comercialización de Productos / Distribución de Productos:*
Comunícate al número de servicio al cliente +502 2290 9797 opción 3 o escribe al WhatsApp +502 3111 1515, bríndanos tus datos y un Asesor de Ventas te estará contactando.
- 14.** *¿Quién en mi zona vende productos AG?*
Comunícate al número de servicio al cliente +502 2290 9797 opción 3 o escribe al WhatsApp +502 3111 1515, bríndanos tus datos y un Asesor de Ventas te estará contactando.

Reclamos

- 15.** *¿A quién debo dirigirme para colocar una queja o reclamo, y cuáles son los datos de contacto?*



**SOLUCIONA
TUS RECLAMOS
¡FÁCIL
Y RÁPIDO!** 

**HAZLO POR
LOS **CANALES**
DIRECTOS**

 **WHATSAPP**
+502 3111 1515 opción 3

 **ATENCION@SOMOSGRUPOAG.COM**

ACERO 

16. ¿Qué requisitos debo completar para reportar un reclamo?

Tipo de Reclamo	Requisitos			
Cantidad Faltantes	Fotografía descripción de reclamo en documento de embarque con firma (cliente)	Indispensable indicar claramente descripción de producto y cantidad faltante, sobrante o cruce.	Forma de Resolución NC/Reposición*	
Calidad y Devoluciones	Número de Embarque o certificado de calidad	Fotografía de producto, o fotografía donde se evidencie la marca, o fotografía de etiqueta.	Si el reclamo es por aspectos dimensionales, compartir fotografía de la medición del material, escala y unidad de medida.	Forma de Resolución NC/Reposición*
Error de Factura	Número de Embarque	Descripción de reclamo: Indispensable describir claramente cuál es el error de la factura (precio, condición de pago, razón social, u otro)		
Quejas Varias	Número de Embarque	Descripción de reclamo: Motivo de daño o falta de servicio.		

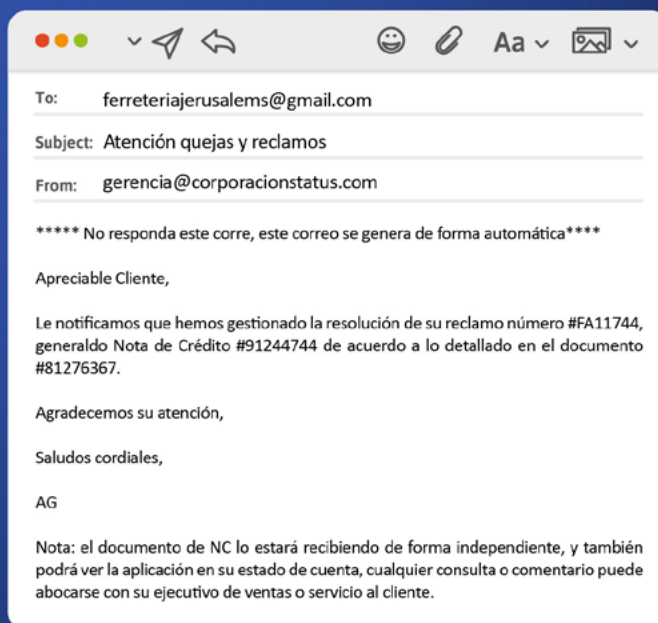
17. ¿Qué es un estatus de reclamo?

Un estatus de reclamo es una notificación semiautomática que estarás recibiendo al momento de presentar una queja o reclamo. Te mostramos un ejemplo:

Correo de Apertura: cuando se inicia la gestión de reclamo:



Correo de Cierre: cuando se finaliza y se informa la respectiva solución:



18. ¿Cuánto tiempo tengo para reportar un reclamo?

Cantidad de producto: Debes reportarlo al momento de recibir y contar el producto que recibes, anotando en el documento de embarque o factura la inconsistencia percibida.

Devoluciones / problemas de calidad: Tienes 30 días después de la fecha de la factura para reportar tu reclamo.

Errores en Factura: Cuentas con 30 días después de emitida la factura. Entre estos errores pueden estar: precios, NIT, razón social, entre otros.

19. *¿Cómo sé que mi reclamo fue recibido?*

Recibirás una notificación en tu correo electrónico, que indica el inicio de tu queja o reclamo.

20. *¿Cómo sé que mi reclamo está siendo atendido?*

Recibirás un correo electrónico notificando el inicio de la gestión (apertura), así como su fin (cierre).

21. *Glosario Quejas y reclamos*

Embarque: es el documento de las entregas de mercancías.

Estatus de reclamo: notificación semiautomática que se recibe al momento de presentar una queja o reclamo.

QRV: quejas o reclamos varios

QA: calidad

DV: devolución

SO: sobrante

FA: faltante

NC: nota de crédito

ND: nota de debito

FC: factura

Créditos

27. *¿Cómo puedo ampliar el crédito?*

Realiza tu solicitud a través de tu Asesor Comercial.

28. *¿Cómo puedo obtener un crédito?*

Realiza tu solicitud a través de tu Asesor Comercial.

29. *¿Cómo puedo saber mi saldo del crédito?*

Consulta con tu analista de cartera asignado.

30. *¿Cómo puedo saber mi Cupo disponible?*

Consulta con tu analista de cartera asignado.

31. *¿Cómo puedo obtener una TC Distun?*

Consulta con tu Asesor Comercial.

Otras preguntas:

Chatarra / Metálicos

1. *¿En AG se compran productos de chatarra/reciclaje?*
En Grupo AG compramos chatarra ferrosa, la cual es utilizada como materia prima para la fabricación de nuestros productos derivados del acero.
2. *¿Dónde puedo llevar mi chatarra?*
Si deseas vender tu chatarra ferrosa, puedes comunicarte con la oficina de Compra de Metálicos al siguiente número: +502 7929 6577, en donde se te orientará sobre el proceso de compra y entrega de la misma.
3. *¿A qué número me debo de comunicar para ofrecer mis productos de chatarra ferrosa?*
Puedes comunicarte a la oficina de Compra de Metálicos al siguiente número: +502 7929 6577.
4. *¿Qué precio están pagando por la chatarra?*
Para conocer los precios de compra de chatarra puedes comunicarte con la oficina de Compra de Metálicos al número +502 7929 6577 y con gusto te atenderemos.

Equipo AG

¿Cómo puedo trabajar en Grupo AG?
Puedes enviar tu hoja de vida al correo reclutamiento@somosgrupoag.com.

