



POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES QUEJAS Y RECLAMACIONES

En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, SAPI de CV, (La Parroquia de Veracruz) estamos comprometidos a la entrega de alimentos inocuos que no causen daño a la salud de nuestros clientes, elaborados con materias primas que cumplan los estándares de inocuidad a través de la implementación, manutención y verificación de un exigente sistema de aseguramientos de la calidad basado en la mejora continua de nuestros procesos. Además, estamos comprometidos con brindar un excelente servicio y en ser embajadores del café de la región, así como de la tradición de la comida veracruzana.

Lamentamos la experiencia desfavorable que pueda tener con nuestros productos y/o servicios, por ello informamos a todos nuestros clientes lo siguiente:

En caso de tener una reclamación en función al servicio, **es necesario que envíe un correo electrónico a: atencionclientes@grupolaparroquia.com**, con la siguiente información y evidencia:

1.- Respeto a facturación

Le solicitamos elabore su factura en el apartado de FACTURACIÓN que se encuentra en la parte de debajo de nuestra página, si tiene algún problema con el auto facturador favor de enviar:

- Sucursal en la que se hizo el consumo
- Fotografía o escaneo de su ticket de consumo
- Datos de facturación

2. Respeto a nuestros productos:

- Descripción del motivo de la insatisfacción (sabor, olor, otros)
- Sucursal en la que recibió el servicio
- Horario en que fue atendido

3. Respeto a nuestro servicio

- Sucursal en la que recibió el servicio
- De ser posible, nombre de la persona que lo atendió
- Descripción del motivo de la insatisfacción

4.- Respeto a la entrega vía Uber Eats

- Hora de solicitud del servicio
- Hora de entrega del servicio
- Numero de ticket
- Descripción del motivo de la insatisfacción (sabor, olor, empaque, otros)
- De ser posible, adjunte fotografía del producto.

5- Respeto a nuestras instalaciones

- Sucursal en la que se genera la queja
- Descripción del motivo de la insatisfacción



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

Adicional, se solicita la información personal como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico con la intención de dar un seguimiento oportuno a cada asunto relacionado; por lo que el cliente cuenta con 15 días para proporcionar la información solicitada; en caso de que el cliente no haga entrega de la información completa dentro de este lapso, la empresa cerrará el periodo investigativo para la resolución al cliente. Sin embargo, La Parroquia de Veracruz tomará en cuenta cada queja y/o reclamación que forma el indicador de satisfacción del cliente para la mejora continua de todos sus procesos.