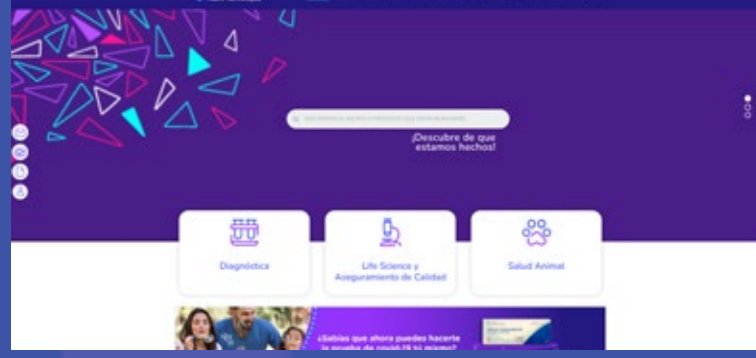


Pasos para el registro de los PQRSF usando el Formulario Web

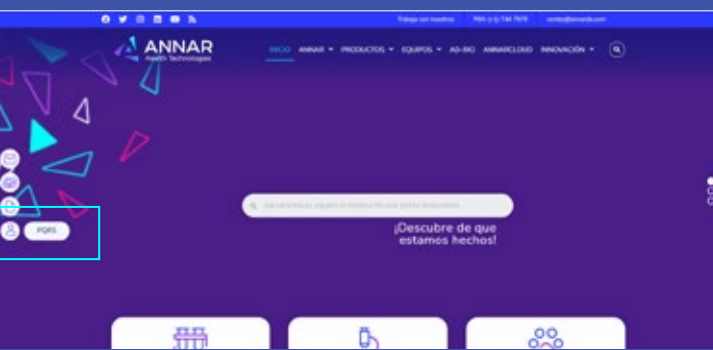
Ingresa a nuestra página web
www.annardx.com

1.



2.

Accede al formulario web usando alguna de estas alternativas:



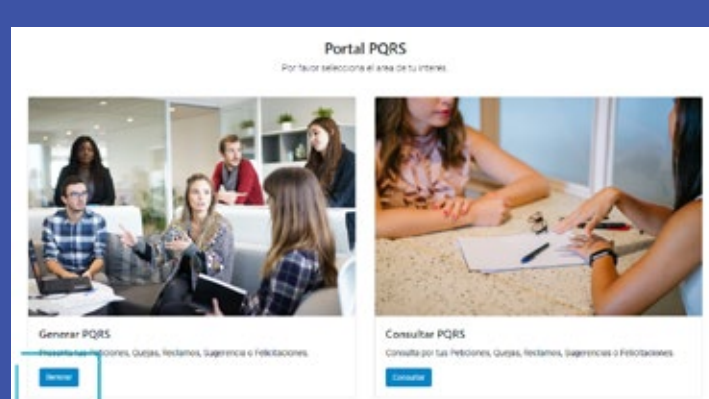
- Busca en la barra horizontal superior de nuestra página web, la opción ANNAR / SERVICIO AL CLIENTE / (en el recuadro azul) da clic en Registra aquí tus PQRSF.

- Ingresa al menú de íconos laterales (puntos blancos de la barra vertical izquierda de nuestra página web), y busca PQRS / Registra aquí tus PQRS.

- Busca al final de la página web en CONTACTANOS, la opción REPORTE DE PQRSF - Formulario

3.

Ingresa a Generar PQRSF y da click en **GENERAR**

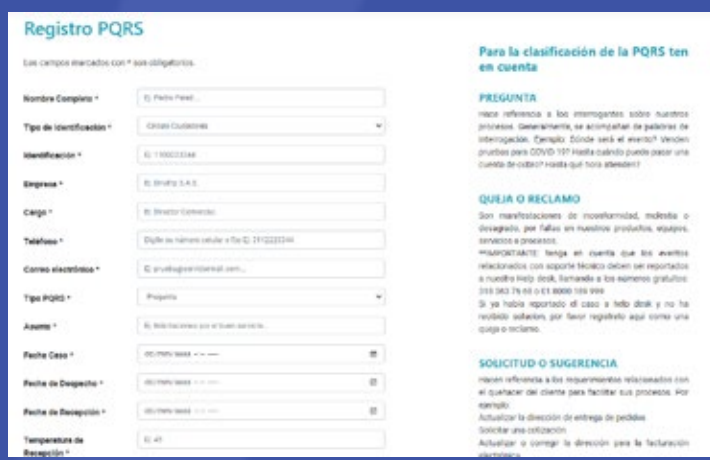


4.

Diligencia el Formulario Web

Ten en cuenta lo siguiente:

Si la PQRSF que estás reportando NO hace referencia a una novedad con un producto o pedido, por favor digita la fecha en la que estás haciendo el reporte en las celdas FECHA DE RECEPCION y FECHA DE DESPACHO y selecciona cero (0) en la celda TEMPERATURA.



Autoriza el tratamiento de tus datos personales

5.



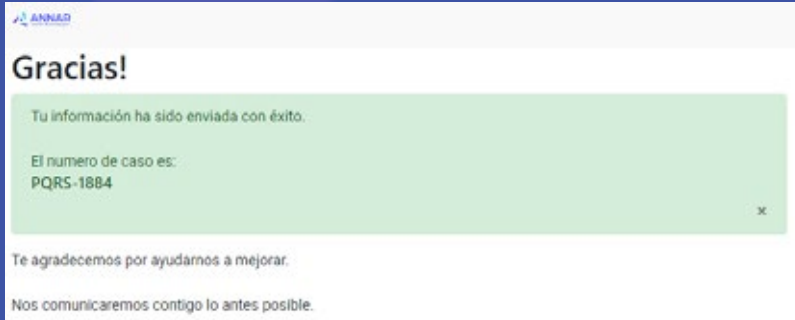
6.

Da click en ENVIAR



7.

Al cabo de unos minutos recibirás un correo electrónico indicándote el número de ID asignado a tu PQRSF



8.



- Si deseas conocer el avance de tu caso, puedes ingresar a nuestra página web, como se indicó en el paso 2, y en la opción CONSULTAR PQRS, da click en CONSULTAR.

- Ingresa el ID del caso y el NIT de tu empresa y presiona SOLICITAR.

IMPORTANTE:

Tiempo de respuesta:

Nos esforzamos por brindar una respuesta a la mayor brevedad (la mayor en el mismo día del reporte del evento, cuando nos es posible), no obstante, nos alineamos con la Ley 1480 de 2011 de la Superintendencia de Industria y Comercio, que define al Estatuto del consumidor, y con base en esa normativa, nuestro tiempo establecido para brindar solución a los casos es de siete (7) días hábiles, que corresponde a la mitad del tiempo que establece la Ley en mención.

Aceptación de la respuesta y solución brindada:

Cuando la PQRSF que nos reportas involucre la calidad y/o el desempeño de nuestros productos o dispositivos médicos, recibirás una respuesta formal del área de Annar Health Technologies asignada para resolver tu caso, en el correo que registraste cuando creaste el evento en el formulario web. Esa respuesta incluirá un espacio para que firmes el ACUSE DE RECIBO, el cual debes enviarnos respondiendo al correo que recibiste de la solución del caso, el cual te será enviado como emisor de ERP ANNAR. Esparemos atentos a recibir tu firma durante los siete (7) días calendario siguientes al envío de nuestra respuesta. Si transcurrido ese lapso no recibimos un correo con tu firma, daremos por entendido que has aceptado la respuesta brindada para solucionar la PQRSF que nos reportaste.

Opciones alternas para el reporte de PQRSF:

Si por alguna razón tú no tienes fácil acceso a nuestra página web, puedes reportar tus PQRSF con alguna de estas alternativas:



Guarda en un sitio seguro el siguiente link: <https://erp.annarht.com/pqrs> el cual te llevará al formulario web para que lo puedas diligenciar.



Envía un correo a serviciocliente@annardx.com y reporta el caso que quieres registrar, y haremos el registro por ti, pero no recibirás la respuesta automática indicándote el ID del caso que nos has informado.