

POLÍTICA DE GARANTÍA

La responsabilidad de **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** está limitada a garantizar que los productos que comercializa se reciban conforme a las disposiciones establecidas, así mismo que no hayan sido adulterados y cumplan con los las leyes, decretos y resoluciones sanitarias Colombianas correspondientes. (Ley 9/1979, Decreto 3075/1997, Resolución 2674/2013); además de que los datos suministrados en los certificados acerca de la calidad y propiedades de los productos son verídicos y corresponden a los datos suministrados por el proveedor y cumplen con la normatividad legal vigente.

En **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** consideramos los reclamos sugerencias y quejas de nuestros clientes como una oportunidad de mejora para nuestra compañía como también para nuestros proveedores, así como la primera fuente de información para mantener nuestro nivel de servicio por lo tanto extendemos nuestro agradecimiento a los clientes que nos retroalimentan a través de ellos.

A continuación, los requisitos y procedimientos a seguir en los siguientes casos:

- **Por Calidad:** Se recibe reclamos hasta máximo 30 días después de entregado el producto. El reclamo debe hacer por escrito, y se requiere evidencia técnica del área de calidad del cliente o de un laboratorio acreditado. Debe asegurar que cumplió con las condiciones de almacenamiento y manipulación que sugiere el fabricante, información que se encuentra en la ficha técnica o en la hoja de seguridad y realizar el análisis con el método declarado en el certificado de análisis emitido por el fabricante. Estos documentos podrá solicitarlos con su asesor comercial.

Se debe adjuntar la siguiente información para tramitar su reclamo:

1. Procedimiento de análisis utilizado para medir el factor del producto que está reclamando. Si los parámetros de la materia prima se encuentre dentro del intervalo reportado a través de los certificados de calidad correspondientes al lote entregado, no se procederá con la reclamación.
2. Procedimiento de muestreo (describir paso a paso al momento de sacar la muestra del material en el momento del análisis) mencionar el número de ensayos realizados para así poder comprobar la calidad de la materia prima.
3. Envío de muestra en los siguientes casos:
 - ❖ Olores y partículas extrañas.
 - ❖ Falta de aspecto en apariencia y consistencia.
 - ❖ Inconsistencias en el análisis realizado frente a los resultados del certificado de análisis.
4. Datos de resultado obtenido por el área de calidad del cliente o un laboratorio acreditado.

Dato: Los cambios de especificaciones técnicas del producto se comunicaran al cliente inmediatamente después de que informe nuestro fabricante y/o proveedor.

- **Presentación (limpieza, etiquetado, sellos, etc.):** No se acepta reclamos después de 3 días o si no se hace la anotación en documentos de entrega (Remisión) o al momento de recepción del producto. Se solicita anexar evidencias (fotos y/o videos) y motivo del reclamo.
- **Por faltantes:** no se aceptaran los reclamos si no se visualiza la notación en los documentos de entrega (Remisión) o si se realiza en el momento de recepción del producto a su asesor comercial asignado.

DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS se reserva de rechazar cualquier reclamo por faltantes realizados después de haber recibido el producto sin observación alguna; dichos casos serán investigados por la persona encargada y su aceptación será sujeta a la decisión conjunta de Departamento Comercial y departamento de Calidad.

- **Por peso:** En las observaciones de la remisión se incluyen las cantidades normales de cada producto, no se aceptaran reclamos por cantidades que estén por debajo de las informadas. **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** garantiza el peso neto de $\pm 0,5\%$, por la totalidad del pedido entregado en la remisión.
- **Por Facturación:** Inconsistencias en los datos de la factura se realizara nota contable correspondiente no se realizara cambios por cambio de mes, se debe reportar en el momento especifico antes de recibir dicho documento de lo contrario no se realizara cambios. El cliente debe informar a **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** si existen requisitos especiales de documentación, no se consideran las reclamaciones por documentación no solicitada previamente.
- **Por vida útil:** No se aceptaran devoluciones de productos que se venzan en las instalaciones del cliente y que sean de propiedad del cliente. si se entrega el producto con vida útil por debajo de las condiciones pactadas se deberá reportar inmediatamente al asesor comercial para realizar la devolución, no se aceptara reclamos si se reportan después de 3 días de recepción del producto.
- **Por entrega:** El cliente debe de informar a **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** si existen requisitos especiales de cumplimiento en Seguridad y Salud en el trabajo, o en Gestion Ambiental, como también debe de informar si existen requisitos especiales para el ingreso a sus instalaciones (equipamiento adicional del vehículo, documentación adicional, restricciones de algún tipo de vehículo o materia prima).

Dato: La compañía **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** contrata el servicio de transporte para fuera de la ciudad acogiendo los requerimientos de la legislación nacional para el transporte de mercancías peligrosas y productos para alimentos. Para la contratación se realiza una selección y evaluación de proveedores que nos permite controlar la prestación del servicio.

- **Por atención:** Insatisfacción con la atención recibida o la prestación de servicio por parte del personal de **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** (comercial, logística). Insatisfacción con la atención recibida durante la entrega del producto, tiempos de espera injustificados en la línea superiores a 5 minutos, transferencias de llamadas a múltiples extensiones erradas, transferencias de llamadas sin verificación de la disponibilidad de la persona que debe de recibir, demora en respuesta telefónica a inquietudes o solicitudes del

cliente, demora en la atención para los clientes que recogen producto en las instalaciones de **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** siempre y cuando la demora sea por causa de **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** y no por incumplimientos por parte del vehículo en condiciones de seguridad y ambiente, u otras condiciones por parte del cliente.

CUADRO DE INFORMACIÓN GENERAL

	INFORMACION GENERAL	INFORMACION ESPECIFICA
ESPECIFICACION	Fecha de reclamacion Fecha despacho Lote Cantidad Numero factura "Descripcion detalladas Novedad"	Registro fotografico (si aplica)
CONTAMINACION		Resultados de analisis (si aplica)
		Cantidad afectada
FALTANTE		Contra muestra del producto
		Contra muestra del producto cliente afectado (si aplica)
		SE DEBE CONSERVAR ENVASE ORIGINAL
DOCUMENTACION		Reporte pesos "INDIVIDUALES"
		Registro fotografico (si aplica)
		Certificado calibracion de bascula
		Si la reclamacion es por taras de envase: SE DEBE DE CONSERVAR ENVASE ORIGINAL
ESPECIFICACION MATERIAL EMPAQUE		GESTION PREVENTIVA FALTANTES
PRESENTACION		Mantener igualdad de condiciones de pesaje y basculas adecuadas. Validar vaciado completo de unidad. Asegurar condiciones de transporte para evitar evaporacion o fugas. Asegurar taras.
CONDICIONES SST Y AMBIENTAL		Soporte documental
TIEMPO DE ENTREGA	Registro fotografico (si aplica) SE DEBE CONSERVAR ENVASE ORIGINAL	
FACTURACION	Registro fotografico (si aplica)	
CARTERA	Referencia del incumplimiento Registro fotografico (si aplica)	
	Referencia de incumplimiento	
	Facturas relacionadas	
	Soportes de confirmacion de pago de cartera	

Dato: Los resultados de análisis expedidos por **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** no eximen al cliente de la realización de sus propios análisis para validar la calidad y aceptación de los productos adquiridos. **DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS QUIMICOS SESAN SAS** no asume responsabilidad por las decisiones de no realizar el control de calidad por parte de los clientes para la aprobación del uso o venta de los productos adquiridos.