



NIT 800.032.931-1

PRODUCTOS QUÍMICOS POR MAYOR Y DETAL

EEQUIPOS DE LABORATORIO, MATERIAS PRIMAS PARA LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA-COSMÉTICA-VIDRIERA-REACTIVOS

CALLE 18 No. 5 - 56 PBX: 8895424 - 8812207

APARTADO AEREO: 8596 TELEFAX: 880 36 90

CALI - COLOMBIA

www.agenquimicos.com

agenquimicosltda@une.net.co

GC-011-2016

Santiago de Cali, 21 de Enero de 2016.

## CIRCULAR INFORMATIVA PARA CLIENTES

**ASUNTO: POLITICA DE RECLAMOS**

Con el fin de mantener un alto nivel de servicio a nuestros clientes, Agenquímicos Ltda., ha establecido las políticas generales para la realización y atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos en la compañía, de acuerdo a sus procedimientos internos.

### 1. DIRECTRICES GENERALES APLICADAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO Y ATENCION DE INCONFORMIDADES DEL CLIENTE.

- 1.1. Todos los despachos realizados por Agenquímicos Ltda., van acompañados por su respectiva documentación (factura ó remisión, certificado de análisis, entre otros acordados con el cliente). Estos documentos son entregados y revisados en los puntos de recepción del cliente.
- 1.2. Nuestra empresa cuenta con servicio de transporte, este servicio se presta bajo las siguientes políticas:
  - 1.2.1. Cuando el valor de la compra realizada, es superior a \$80.000 pesos m/cte., no se cobrará el servicio de transporte dentro del perímetro de la ciudad de Cali.
  - 1.2.2. Para compras superiores a \$60.000 pesos m/cte., se cobrará el servicio de transporte de acuerdo al sitio de traslado de la mercancía que debe ser en las zonas aledañas Agenquímicos Ltda., y que se encuentre por fuera de ser considerada una zona roja. Para pedidos por debajo de este valor (\$60.000) no se prestará el servicio de transporte.
  - 1.2.3. El servicio de transporte debe ser acordado con tiempo con el Representante de Ventas quien informará en el momento que se efectúa la venta el costo de acuerdo al destino de la mercancía.

REGIMEN COMUN 05 - 0829 11



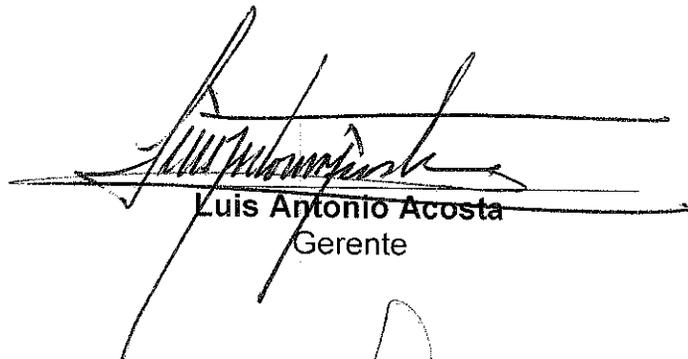
- 1.3.** Agenquímicos Comercializa y distribuye productos químicos y materias primas para alimentos, cosmético y aseo, esto quiere decir que frente a la situación presentada con dichas materias primas (comportamientos, especificaciones técnicas del producto, entre otros) nos ajustamos a los resultados que aparecen en el certificado de análisis los cuales serán revisados directamente con nuestro proveedor o en otros casos evaluados por ente particular que certifique las condiciones de los materiales para dar una respuesta acertada de la situación presentada.
- 1.4.** Si los productos son recibidos en las instalaciones del cliente a "CONFORMIDAD" y transcurridos tres días hábiles después de la entrega, Agenquímicos Ltda., no se hace responsable por daños del empaque (sellos rotos, abolladuras, fisuras, entre otros), cambio en las especificaciones del producto. Tres días hábiles después de la entrega del producto, Agenquímicos Ltda., considera que el cliente ha realizado la verificación de los documentos, el pesaje y los análisis de control calidad de los productos entregados. Al término de este periodo, la compañía no aceptará reclamos por incumplimiento con documentación, cantidades y especificaciones técnicas pactadas.
- 1.5.** Cuando el cliente devuelve un producto luego de la aprobación de su correspondiente proceso de calidad y la cantidad devuelta es inferior a la entregada se procede a cobrar la cantidad gastada.
- 1.5.1.** No se aceptan devoluciones de esencias, reactivos, ni productos controlados.
- 1.5.2.** Otros productos diferentes a los mencionados en el punto anterior (1.5.1) se coordina su devolución con un tiempo inferior a 15 días, después de este tiempo no se aceptan devoluciones.
- 1.6. FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS:** La atención de las Quejas o Reclamos se realiza a través de una comunicación escrita por parte del cliente hacia un Representante de Ventas o Jefe de Ventas. El cliente puede utilizar los siguientes medios, para formalizar la Queja o Reclamo:
- Correo electrónico: [calidad@agenquimicos.com](mailto:calidad@agenquimicos.com)
  - Correo electrónico del Representante de Ventas o Jefe de Ventas.
  - Carta.
  - Comunicación por vía telefónica. Para este caso el Representante de Ventas debe solicitar los datos al cliente y registrar dicha información en el formato de Registro de Quejas o Reclamos (FO-GC-24).

- 1.7. El cliente en el momento de la entrega del producto está en el deber de revisar que dicha mercancía corresponda a lo solicitado y que las cantidades físicas sean a las de la factura o remisión, después de haberse entregado Agenquímicos Ltda., no se responsabiliza por cantidades por debajo de lo solicitado.
- 1.8. **Contaminación:** Se entiende por contaminación del producto cualquier desviación de sus características organolépticas (olor, apariencia y sabor) derivadas del posible contacto con otras sustancias durante los procesos de envasado, embalaje y transporte. El cliente deberá realizar la inspección física dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del producto, incluido el día de la entrega. Cualquier queja ó reclamo por este concepto recibido fuera del tiempo establecido, no será aceptado por Agenquímicos Ltda., Todo reclamo por contaminación estará sujeto a investigación por parte del Área de Calidad. En caso de que la contaminación sea generada por el cliente, Agenquímicos Ltda., considerará el reclamo no procedente. Si durante la inspección y análisis del producto el cliente evidencia algún grado de contaminación por Agenquímicos Ltda., y bajo estas condiciones acepta y consume el producto, Agenquímicos Ltda., no se hace responsable de costos y/o daños ocasionados en el proceso o productos del cliente.
- 1.9. **Incumplimiento de especificaciones técnicas del producto:** Se entiende por incumplimiento de especificaciones técnicas, cualquier desviación positiva o negativa en uno o varios de los parámetros reportados en el certificado de análisis, con respecto a las especificaciones establecidas en la ficha técnica aprobada por el cliente en el momento de la negociación.
- 1.9.1. El cliente deberá muestrear y analizar el producto recibido dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la mercancía.
- 1.9.2. Si los resultados obtenidos en el análisis no están dentro del rango de las especificaciones establecidas en nuestra ficha técnica y/o pactada con el cliente, se debe informar inmediatamente al área de Ventas o Calidad para iniciar la investigación del reclamo.
- 1.9.3. Si el producto es clasificado como fuera de especificaciones por el cliente, éste deberá ser aislado hasta que Agenquímicos Ltda., no emita el concepto técnico correspondiente.

- 1.9.4. Agenquímicos Ltda., se reserva el derecho de asumir responsabilidades o costos cuando el producto haya sido manipulado por el cliente o cuando haya sido usado sin realizar los chequeos previos de control calidad.
- 1.9.5. Agenquímicos Ltda., analizará la información enviada por el cliente y obtendrá la información necesaria para el análisis del reclamo (visitar al cliente, tomar muestra, analizar estado general del producto, etc.) que permita evaluar la condición del producto y tomar las decisiones adecuadas.
- 1.9.6. Si el reclamo es procedente, Agenquímicos Ltda., ordenará el cambio o la devolución del producto en mutuo acuerdo con el cliente y dependiendo de la disponibilidad del producto.
- 1.9.7. Si el producto es negociado como No Conforme, el cliente asumirá la responsabilidad en su uso y Agenquímicos Ltda., quedará exento de cualquier responsabilidad generada por las desviaciones del producto.



**Francia Janeth Castro**  
Asistente de Calidad y Gestión Humana.



**Luis Antonio Acosta**  
Gerente



**Andrés Felipe Garzón**  
Jefe de Ventas



**Lucy Amparo Pérez**  
Subgerente