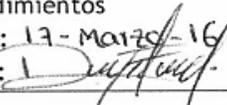
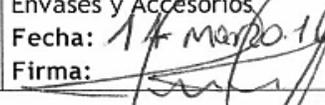
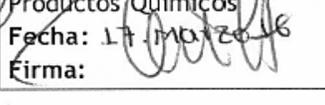
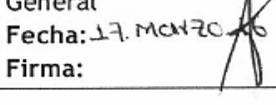


	GESTIÓN COMERCIAL	Versión 02 Marzo/2016 Página 1 de 3
	POLÍTICA GENERAL DE RECLAMOS Y NO CONFORMIDADES	

## POLÍTICA GENERAL DE RECLAMOS Y NO CONFORMIDADES

La siguiente es la política general de Distribuidora Córdoba S.A.S, sobre el manejo y atención de reclamos y No conformidades para sus productos.

- I. Todo reclamo por concepto de calidad debe ser informado por el cliente dentro de los siguientes 10 días calendario posterior al recibo de la mercancía, plazo notificado dentro de la información de la factura. Se hace salvedad en los defectos causados por manejo que deben ser reportados durante la recepción de la mercancía. A su vez Distribuidora Córdoba S.A.S. atenderá el reclamo dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la formalización del mismo.
- II. La no conformidad y/o reclamo debe ser formalizado mediante el formato GC-FDC10 Recepción de quejas, reclamos y sugerencias, diligenciado por el cliente con toda la información solicitada.
- III. No se acepta la devolución de la mercancía ni la aplicación unilateral de notas crédito por parte del cliente hasta tanto el representante, ya sea el Ejecutivo de Cuenta/Asistente de Servicio Técnico/Jefe de Servicio Técnico/Jefe de Desarrollos y Calidad y/o Gerente Comercial, de Distribuidora Córdoba S.A.S. verifique o valide la reclamación.
- IV. El reconocimiento de un reclamo se limitará únicamente al costo de los envases o complementos relacionados con los mismos excluyendo otros valores asociados como insumos diferentes al envase, tiempo de operación, mano de obra, pérdida de mercado, ventas u otros definidos por el cliente y generados por la no conformidad. Por esto se entregan muestras de los productos acompañadas con la información técnica para que se realicen las pruebas necesarias para su proceso. Se solicita que se tomen todas las medidas preventivas que consideren para asegurar que los envases y/o complementos cumplan con los requerimientos antes de su uso.
- V. Comprobada la validez del reclamo por parte del representante de Distribuidora Córdoba S.A.S., la mercancía queda a disposición del proveedor.

Elabore: Deisy Huertas Cargo: Jefe de Métodos y Procedimientos Fecha: 13-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Jonny Riaño Cargo: Gerente Comercial Envases y Accesorios Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Giovanni Torres Cargo: Gerente Comercial Productos Químicos Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Aprobó: Álvaro Arenas Cargo: Gerente General Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 
---	--	---	---

NOTA: Si este documento es fotocopiado o impreso debe tener sello de "COPIA CONTROLADA"

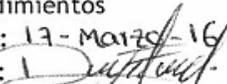
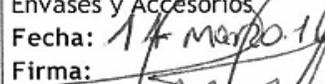
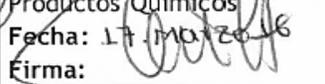
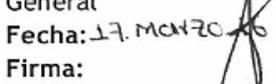
**Para Envases y Complementos:**

- VI. La clasificación de defectos para envases de vidrio se hace de acuerdo a la norma NTC 1853, Críticos, Mayores y Menores cuyas definiciones se encuentran en la norma NTC 885. Para los defectos de complementos y envases plásticos la clasificación se basa en la norma NTC 5511.
- VII. La empresa maneja un acuerdo de calidad con cada uno de sus proveedores basado en la Militar Estándar con un nivel de inspección general II por atributos, inspección normal, plan de muestreo simple con niveles aceptables de calidad (NAC) para envases y complementos según NTC-ISO 2859-1 y así mismo responde a sus clientes por la calidad bajo estos mismos lineamientos los cuales son los siguientes:

Defecto	Envases Vidrio	Envases Plásticos y Complementos
Críticos	0.065	0.65
Mayores	1.0	1.5
Menores	4.0	6.5

Tabla 1: Niveles Aceptables de Calidad

- VIII. Para efecto de la determinación de los productos defectuosos, se debe tener en cuenta que sólo se suman aquellas unidades que tengan un mismo defecto de acuerdo a las definiciones relacionadas en la Guía de Calidad de Envases y Complementos.
- IX. DISTRIBUIDORA CÓRDOBA S.A.S. informa que no realiza ningún proceso de esterilización sanitaria para envases ni complementos, así como ninguno de nuestros fabricantes, por ello recomienda a los clientes efectuar las pruebas necesarias en los productos, al igual que en las labores de control que consideren pertinentes para su producción y envasado.
- X. Los reclamos se validan sobre las muestras que entrega el cliente las cuales presentan el defecto. Quedan excluidas las unidades sometidas a procesos de opalizado, pintado, marcado o que requieran ser sometidos a procesos controlados

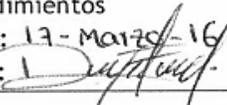
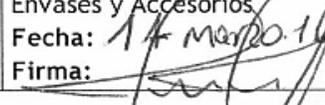
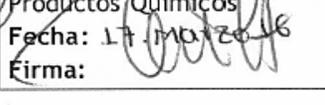
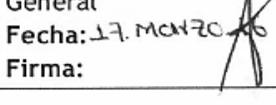
Elaboro: Deisy Huertas Cargo: Jefe de Métodos y Procedimientos Fecha: 13-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Jonny Riaño Cargo: Gerente Comercial Envases y Accesorios Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Giovanni Torres Cargo: Gerente Comercial Productos Químicos Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Aprobó: Álvaro Arenas Cargo: Gerente General Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 
---	--	---	---

de calor, los cuales no hayan sido realizados bajo la responsabilidad de la compañía.

- XI. En el caso de productos exclusivos, los defectos menores controlables por atributos se considerarán como tales únicamente cuando superen la muestra límite acordada entre el Cliente y Distribuidora Córdoba S.A.S., previa consulta y aprobación del compromiso por parte de las casas fabricantes.
- XII. Distribuidora Córdoba no acepta reclamos cuyo porcentaje sea inferior al 1% del total de la cantidad facturada o que no corresponda a la factura citada en el Formato de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GC-FDC10.
- XIII. Para los envases entregados las partículas de vidrio y/o material extraño que puedan hallarse en su interior, sólo se consideran como no conformes cuando las mismas sean mayores a 1.0 mm.

**Para Productos Químicos**

- XIV. Para las no conformidades presentadas por producto fuera de especificaciones se tendrá en cuenta siempre y cuando la metodología utilizada por el cliente para la realización de las pruebas sea la misma a la metodología utilizada por el fabricante.
- XV. No se aceptaran reclamos cuya diferencia de peso sea inferior al 1% del total de la cantidad facturada para sacos y tambores, esta tolerancia se calculó teniendo en cuenta la variación de peso de los empaques y las variaciones entre diferentes básculas calibradas.

Elaboro: Deisy Huertas Cargo: Jefe de Métodos y Procedimientos Fecha: 13-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Jonny Riaño Cargo: Gerente Comercial Envases y Accesorios Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Reviso: Giovanni Torres Cargo: Gerente Comercial Productos Químicos Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 	Aprobó: Álvaro Arenas Cargo: Gerente General Fecha: 17-Marzo-16 Firma: 
---	--	---	---