

Estimado cliente, con el fin dar claridad a los límites de responsabilidad de DISAN AGRO y facilitar la gestión oportuna de los reclamos, a continuación, nos permitimos comunicar los lineamientos establecidos por DISAN AGRO para la recepción y aceptación de mismos.

Agradecemos leerlos atentamente; para cualquier aclaración o información adicional por favor comunicarse con el área de servicio al cliente o a través del ingeniero de ventas.

En DISAN AGRO consideramos los reclamos de nuestros clientes como una oportunidad de mejora de nuestros procesos internos o los de nuestros proveedores, así como la mejor fuente de información para mantener o elevar nuestro nivel de servicio y por lo tanto extendemos nuestro sincero agradecimiento a los clientes que nos retroalimentan a través de ellos.

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

- **Por Calidad y desempeño:** Se reciben reclamos hasta 30 días por calidad y 60 días por desempeño en cultivo después de entregado el producto, el reclamo debe hacerse estrictamente por escrito, y se informe de resultados de un laboratorio aprobado por el ICA, debe asegurar que cumplió con las condiciones de almacenamiento y manipulación sugeridas en la ficha técnica o en la hoja de seguridad. Documentos que puede solicitar a su Ingeniero de ventas o servicio al cliente.

1. Para realizar el envío de muestras a laboratorio, el muestreo debe ser representativo al lote entregado según la NTC 6287 -1 fertilizantes y enmiendas.

2. El representante de ventas realizara la visita a finca/Cultivo para evaluar la toma de muestra en los siguientes casos:

- Cuando se presentan inconsistencias en el análisis realizado frente a los resultados del certificado de análisis.
- Inconsistencia en granulometría-Humedad.
- Color anormal.
- Incumplimiento en apariencia y consistencia.

**Nota:** Los cambios de especificaciones técnicas del producto se comunicarán al cliente inmediatamente después de que lo informe el fabricante y/o proveedor.

- **Por presentación (limpieza, etiquetado, sellos, etc.):** No se aceptan reclamos si no se hace la anotación en documentos de entrega (Remisión) o se hace el reclamo en el momento de recepción del producto. Se requiere que se anexen fotos del producto del reclamo y motivo del reclamo
- **Por faltantes:** No se aceptan reclamos si no se hace la anotación en documentos de entrega (Remisión) o se hace el reclamo en el momento de recepción del producto.

DISAN AGRO se reserva el derecho de rechazar los reclamos por faltantes realizados después de haber recibido el producto sin observación alguna; dichos casos son investigados por el Ingeniero y su aceptación está sujeta a la decisión conjunta de la Gerencia de Ventas, Gerencia General y el Ingeniero de Ventas

**Por peso:** En la Remisión, sección de Observaciones se incluyen las tolerancias normales de cada producto, no se aceptan reclamos por cantidades que estén por debajo de las tolerancias



informadas. DISAN AGRO garantiza el peso neto con una tolerancia de  $\pm 0,5\%$ , por la totalidad del pedido entregado en la remisión

**Por Facturación:** Cambios o inconsistencia en los datos de la factura, se hará nota contable correspondiente. Se debe reportar inmediatamente la variación, por cumplimiento legal a la resolución de facturación electrónica no se hacen cambios de factura por cambios de mes

**Por Vida útil:** No se aceptan devoluciones de productos que se venzan en instalaciones del cliente y que son propiedad del cliente.

Si se entregara producto con vida útil por debajo de las condiciones pactadas se debe reportar inmediatamente al Ingeniero de Ventas o Servicio al Cliente para hacer la devolución, no se aceptan reclamos por este motivo si se reportan después de 30 días de recepción del producto.

- **Por servicio (Queja):** Asociados a la atención de un requerimiento (documentos, requisitos, transporte, atención de algún funcionario de la compañía).
- **Atención:** La recepción del reclamo no implica aceptación de este. Un reclamo se considera procedente cuando se tiene evidencia suficiente que certifique responsabilidad de DISAN AGRO o del producto suministrado.

Para Devoluciones o Cambios no asociadas a reclamos o fallas imputables al producto o a DISAN, en caso de aprobarse su devolución y si el producto es recogido con vehículos de DISAN AGRO, el cliente deberá asumir el costo (flete) de la recogida. El cliente tendrá la alternativa de utilizar sus vehículos para hacer llegar el producto a las instalaciones de DISAN AGRO, en este caso DISAN AGRO tampoco asumirá el costo de transporte.

<b>Elaborado/Modificado por:</b> Jefe Corporativo de Calidad	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de servicio al cliente Disan Agro	<b>Aprobado por:</b> Director UEN Disan Agro
		Rige a partir de: 16-01-2023

**Control de Cambios**

Fecha	Versión	Descripción de cambio y motivo
13-01-2023	1	Es primera versión, no presenta cambios

