	<b>POLÍTICA DE RECLAMOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> A1-CO-01
			<b>VERSIÓN:</b> 04
			<b>VIGENCIA:</b> Octubre de 2023
<b>COMERCIAL</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN:</b>	Líder de Logística	<b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN:</b>	Gerente Comercial Químicos


Con el fin de garantizar claridad en las negociaciones con nuestros clientes, Trichem de Colombia S.A.S. pone en conocimiento su Política de Quejas y/o Reclamos.

#### **A. Directrices para entrega de productos y/o servicios al cliente.**

1. El peso de los vehículos es verificado por básculas en los terminales, las cuales son sometidas a un estricto control metrológico, manteniendo vigente su calibración.
2. Los documentos que deben garantizarse con la entrega del producto son: copia de declaración de importación, comprobante de salida del terminal, certificado de análisis, remisión (cuando aplique) y certificado de registro SICOQ.
3. Trichem realiza trazabilidad de las entregas de acuerdo con número factura y lote.
4. Trichem trabaja con una tolerancia de +/- 0,5% de acuerdo con la normativa vigente.

#### **B. Condiciones para tener presentes al momento de presentar una Queja y/o Reclamo**

1. La reclamación siempre debe ser presentada a Trichem de manera escrita y debe contar con evidencias que apoyen la reclamación para iniciar la investigación (fotos, videos, estado de sellos, documentos, entre otros).
2. Si el producto es recibido en las instalaciones del cliente "a conformidad" según los respectivos chequeos de control de calidad en las instalaciones del cliente y no se evidencia reclamación alguna, Trichem de Colombia no se hará responsable por daños del producto y/o servicio entregado en términos de cantidades y especificaciones técnicas luego de transcurridas 24 horas de haber sido realizada dicha entrega.
3. Trichem se reserva el derecho de asumir responsabilidades o costos cuando el producto haya sido manipulado por el cliente o cuando haya sido descargado en sus instalaciones sin realizar los chequeos previos de control de calidad.
4. Los métodos de análisis utilizados deberán referenciarse a NTC o Normas Técnicas Internacionales.
5. Si los resultados obtenidos en el análisis no están dentro del rango de las especificaciones de nuestra Ficha Técnica, se debe informar inmediatamente al equipo comercial de forma escrita y con evidencias que apoyen la reclamación para iniciar investigación.
6. Si se evidencian sellos adulterados o removidos, debe ser notificado inmediatamente a Trichem de Colombia, aportando las respectivas pruebas (fotos, videos, entre otros) y dejar la observación en la remisión y/o comprobante.

	<b>POLÍTICA DE RECLAMOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> A1-CO-01
			<b>VERSIÓN:</b> 04
			<b>VIGENCIA:</b> Octubre de 2023
<b>COMERCIAL</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN:</b>	Líder de Logística	<b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN:</b>	Gerente Comercial Químicos

7. Si el carro tanque presenta una diferencia superior a la tolerancia (0.5%), se debe informar a Trichem de Colombia inmediatamente. Si la reclamación es aceptada, se realizará Nota Crédito por el peso diferencia, superior a este 0.5% de tolerancia.
8. El pesaje por parte del cliente deberá realizarse en una báscula camionera que esté sometida a control metrológico y cuente con protocolos de calibración emitidos por una compañía acreditada por la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta información será solicitada por Trichem para iniciar trazabilidad y el análisis interno de la reclamación por diferencia de peso.
9. Si la contramuestra que entrega el conductor presenta algún signo de adulteración o no es entregada, esto debe ser informado inmediatamente a Trichem, aportando las respectivas pruebas cuando aplique.
10. Si el conductor no hace entrega del certificado de análisis del producto y/o registro SICOQ, esto debe ser informado inmediatamente a Trichem de Colombia y el cliente puede abstenerse de firmar la remisión y/o comprobante de entrega.
11. En caso de que se presente una novedad en la entrega del producto, el cliente o la persona destinada por el mismo para la recepción del material, debe registrar dicha novedad en la remisión de Trichem junto con el sello de recibido. Dicha remisión es presentada por el conductor.

**NOTA IMPORTANTE:** Este documento es entregado a cada cliente para poner en su conocimiento el tratamiento de las reclamaciones por producto y/o servicio.

EMPRESA	CONTACTO	FECHA DE ENTREGA (dd/mm/aa)