

Estimado cliente,

Con el fin dar claridad a los límites de responsabilidad de MERQUIAND y facilitar la gestión oportuna de los reclamos, a continuación, nos permitimos comunicar los lineamientos establecidos por MERQUIAND 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 MERQUIAND valoramos profundamente los reclamos de nuestros clientes, ya que los consideramos una oportunidad para mejorar nuestros procesos internos y los de nuestros proveedores. También representan una valiosa fuente de información para mantener o elevar nuestros estándares de servicio. Por ello, extendemos nuestro sincero agradecimiento a quienes nos brindan retroalimentación a través de estos canales.

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

- 1. Reclamos por Calidad o desempeño:** Para las industrias de alimentos, textil y bio-industria se reciben reclamos hasta máximo 8 días después de entregado el producto; para la industria de especialidades químicas se reciben reclamos hasta máximo 45 días después de entregado el producto. El reclamo debe hacerse estrictamente por escrito, y se requiere sustento técnico 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 puede solicitarlos a su Ingeniero de ventas o servicio al cliente.

➤ Documentación requerida para el trámite de la reclamación:

- a. Número de factura
- b. Nombre del producto
- c. Cantidad y lote
- d. Causa de la reclamación
- e. Metodología de análisis utilizada para medir el parámetro del producto por el cual está reclamando. Si los parámetros de la materia prima se encuentran dentro del intervalo reportado a través de los certificados de calidad correspondientes al lote entregado, no se procederá con la reclamación.
- f. Metodología de muestreo (Describir el proceso utilizado para sacar la muestra del material en el momento del análisis) También mencionar el número de ensayos realizados para comprobar la calidad de la materia prima.
- g. Envío de muestra en los siguientes casos:

- Cuando se presentan inconsistencias en el análisis realizado frente a los resultados del certificado de análisis.
- Olores y partículas extrañas.
- Incumplimiento en apariencia y consistencia

h. Informe de resultados obtenidos por el área de calidad del cliente o un laboratorio acreditado.

i. Evidencia fotográfica o videográfica que respalde la inconsistencia, mostrando claramente el material, empaque, lote y fabricante.

Nota: El equipo técnico de Merquiand se encargará de visitar al cliente para validar la información asociada a la reclamación y realizará los correspondientes análisis a muestras y/o contramuestras en los laboratorios de Merquiand o en la planta del cliente según corresponda. Los cambios de especificaciones técnicas del producto se comunicarán al cliente inmediatamente después de que lo informe el fabricante y/o proveedor.

2. Reclamos por presentación (limpieza, etiquetado, sellos, etc.) o faltante de material:

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. Debe anexarse evidencia fotográfica donde se identifique claramente el material, empaque, lote y fabricante, así como el motivo del reclamo. El material deberá devolverse de inmediato con el transportador que hace la entrega. Si el cliente recibe el material y no hace anotación en la remisión de entrega no se aceptará posteriormente la no conformidad por problemas de empaque.

3. Reclamos por peso de producto: 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 y es necesario incluir evidencia fotográfica del peso reportado en báscula y certificados de calibración de la báscula utilizada para el pesaje. MERQUIAND garantiza el peso neto con una tolerancia de $\pm 0,5\%$, por la totalidad del pedido entregado en la remisión.

4. Reclamos 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 8 días de recepción del producto.

5. Reclamos por Servicio (Quejas): Estas pueden ser recibidas por cualquier colaborador de la compañía de forma verbal o escrita. Serán evaluadas y respondidas por el área de servicio al cliente.

- 6. Reclamos por facturación:** Cambios o inconsistencia en los datos de la factura, se hará nota contable correspondiente. Se debe reportar inmediatamente la variación vía correo electrónico.
- 7. Modalidad cliente recoge:** No se aceptan reclamaciones por daño de materiales durante el transporte cuando los pedidos se manejan en modalidad de cliente recoge (cuando los vehículos son contratados por el cliente).

Consideraciones generales

La recepción del reclamo no implica su aceptación. Las devoluciones de productos se procesarán únicamente cuando se determine que el reclamo es procedente debido a causas atribuibles a MERQUIAND, relacionadas con la calidad o el desempeño del producto. Un reclamo se considera procedente cuando existen pruebas suficientes que certifiquen la responsabilidad de MERQUIAND o del producto suministrado. Para devoluciones o Cambios no asociadas a reclamos o fallas imputables al producto o a MERQUIAND, en caso de aprobarse su devolución y si el producto es recogido con vehículos de MERQUIAND, 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 MERQUIAND, en este caso MERQUIAND tampoco asumirá el costo de transporte. Para reclamos sobre inventarios manejados bajo la modalidad de consignación el cliente debe remitirse a las condiciones pactadas según el contrato suscrito con MERQUIAND.

Recuerde que puede escalar sus reclamaciones directamente al correo servicio_cliente@disan.com.co

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Servicio al cliente	Coordinadora de calidad	Gerente general
Rige a partir de: 06/10/2025		

Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción de cambio y motivo
30-04-2024	01	Primera versión sin cambios
06/10/2025	02	Ajuste tiempos y requisitos por línea