

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 la mercancía suministrada.

- I. Todo cliente debe tener en cuenta que; para Distribuidora Córdoba S.A.S. Reclamo será, toda novedad negativa causada o proveniente de la atención durante el servicio, mientras que la No Conformidad, será aquel hallazgo encontrado del incumplimiento de requisitos inicialmente pactados o las faltas operativas generadas durante el suministro de mercancía.
- II. Toda No Conformidad, debe ser informada de manera escrita por el cliente al contacto comercial establecido, dentro de los siguientes 10 días calendario posteriores al recibo de la mercancía, plazo notificado dentro de la información de la factura; salvo aquellas no conformidades indicadas en el numeral III.
- III. Los defectos causados por manejo logístico tales como (roturas, colapsados, contaminados), preservación y almacenamiento del producto (pallets desarmados, presencia de humedad, contaminación cruzada o relacionados), deben ser reportados inmediatamente por el cliente de manera escrita, durante la recepción o descargue de la mercancía.
- IV. Distribuidora Córdoba S.A.S. atenderá el Reclamo o No Conformidad dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la recepción por escrito del mismo.
- V. La reclamación deberá presentarse de manera escrita, mediante el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al cliente, usando el QR brindado en la factura entregada por parte de Distribuidora Córdoba S.A.S.
- VI. La No Conformidad por concepto de calidad, debe ser presentada de manera individual o junto con el contacto comercial establecido mediante el formato AC-FDC 09 Reporte y Tratamiento de Producto/Servicio No Conforme, con toda la información detallada, necesaria para realizar la debida trazabilidad; la falta de presentación en este formato directa por parte del Cliente de la No Conformidad se entenderá como el desistimiento de la misma y en consecuencia se entenderá como no presentada.
- VII. La No Conformidad presentada por el cliente se valida por ambas partes, sobre el lote o saldo de lote entregado del material que se encuentre sin utilizar y en las condiciones de empaque original, quedando excluido de toda No Conformidad la parte que hubiera sido procesada por el cliente.
- VIII. Los productos deben destinarse de acuerdo para lo que fueron diseñados naturalmente y según lo estipulado en el plano/ficha técnica de la referencia.
- IX. 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 Coordinador Administrativo/Coordinador de Aseguramiento de Calidad y/o Gerente Comercial, de Distribuidora Córdoba S.A.S. verifique o valide y apruebe la No Conformidad.
- X. El reconocimiento de una No Conformidad se limitará únicamente al costo del producto suministrado y facturado por Distribuidora Córdoba S.A.S., excluyendo cualquier otro valor asociado,

incluyendo, pero sin limitarse a insumos, tiempo de operación, mano de obra, pérdida de mercado, ventas u otros definidos por el cliente y generados por la no conformidad. Por esta razón existe la posibilidad de entregar muestras de los productos acompañadas con la información técnica para que el cliente bajo su exclusiva responsabilidad realice las pruebas necesarias para su proceso específico, previo a la compra. Adicionalmente, se solicita que sean tomadas todas las medidas preventivas que consideren necesarias, para asegurar que los productos suministrados, cumpla con los requerimientos antes de su uso específico, por parte del Cliente.

- XI. Comprobada la validez de la No Conformidad por parte del representante de Distribuidora Córdoba S.A.S., los productos quedarán a disposición del proveedor. En el evento en que los productos no queden a disposición del proveedor, no procederá la No Conformidad.

Para Envases y Complementos:

- XII. La clasificación de defectos para envases de vidrio se hace de acuerdo con la norma NTC 1117:2006, Críticos, Mayores y Menores cuyas definiciones se encuentran en la norma NTC 885:1999. Para los defectos de complementos y envases plásticos la clasificación se basa en la norma NTC 5511:2007.
- XIII. La empresa maneja un acuerdo de calidad con cada uno de sus proveedores, basado en muestreos de inspección de la Militar Estándar 105 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 parámetros expresados a continuación:

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

- XIV. 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 con las definiciones relacionadas en la GC-GDC 01 Guía Comercial de Calidad de Envases y Complementos.
- XV. 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.
- XVI. Las No Conformidades 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 de calor, los cuales no hayan sido realizados bajo la responsabilidad de Distribuidora Córdoba S.A.S.

- XVII. En el caso de productos exclusivos para un cliente, los defectos menores controlables por atributos se considerarán como tales, siempre y cuando se dé cumplimiento al numeral XVIII de este documento.
- XVIII. Distribuidora Córdoba no acepta reclamos cuyo porcentaje sea inferior al 1% del total de la cantidad facturada o que no corresponda a la factura brindada en la formalización de la No Conformidad mediante el formato respectivo.
- XIX. 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.
- XX. La Compañía cuenta con procedimientos y controles orientados a Buenas Prácticas de Manufactura y Buenas Prácticas de Almacenamiento, lo cual sumado a condiciones apropiadas de uso, hace aptos los productos para la Industria de Farmacéutica, Alimentos, Bebidas y Cosmética. No obstante, Distribuidora Córdoba S.A.S no realiza pruebas que certifiquen las condiciones microbiológicas de lotes y/o entregas específicas, ya que los productos están expuestos al medio ambiente antes de su empaqueo, lo que imposibilita garantizar una condición microbiológica en el tiempo. Por lo anterior, se solicita a nuestros Clientes que aseguren el cumplimiento de sus requisitos específicos antes de utilizar los productos, lo cual siempre se podrá alcanzar con procesos de alistamiento idóneos, (soplado, enjuague, lavado con diferentes productos, soluciones, y temperaturas, esterilización, despirogenización o sus combinaciones).
- XXI. Distribuidora Córdoba S.A.S cumplirá los requisitos regulatorios aplicables en Colombia y/o en el país donde se entreguen los envases y/o complementos vacíos, y/o los requisitos acordados por escrito a través de un acuerdo comercial previo escrito y expreso, con el cliente. Bajo este entendido, una vez los productos sean utilizados por el Cliente, Distribuidora Córdoba S.A.S. no puede garantizar el cumplimiento de los requisitos de inocuidad del producto, ni los requisitos regulatorios en todos los lugares donde el cliente pueda entregar el producto, teniendo en cuenta que no tiene control sobre la distribución de estos productos, por parte del CLIENTE.

Para Productos Químicos

- XXII. Para las No Conformidades presentadas por producto fuera de especificaciones se tendrán 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.
- XXIII. No se aceptarán No Conformidades cuya diferencia de peso por empaque sea inferior al 1% para sacos y tambores. Esta tolerancia se calcula teniendo en cuenta la variación de peso de los empaques y las variaciones entre diferentes básculas calibradas.



CAROLINA ARENAS GUTIÉRREZ
CONTROLLER DE GESTIÓN
Bogotá, D.C. 06 de Diciembre de 2024
Versión 04