

	POLÍTICA DE RECLAMOS	CÓDIGO:	A1-CO-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	Febrero de 2022
COMERCIAL			
RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN:	Líder de Logística	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN:	Gerente Comercial Colombia

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 controlado por básculas en los terminales, las cuales son sometidas a un estricto control metrológico y manteniendo vigente su calibración.
2. Los documentos que deben garantizarse con la entrega del producto son: 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 a numero factura.
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. Si el producto es recibido en las instalaciones del cliente “a Conformidad” realizados los respectivos chequeos de control de calidad en las instaciones del cliente, transcurridas 24 horas después de la entrega Trichem de Colombia no se hace responsable por daños del producto y/o servicio entregado. Al terminar este período, la compañía no aceptará reclamos por incumplimientos en documentos, cantidades y especificaciones técnicas pactadas
2. 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.
3. Los métodos de análisis utilizados deberán referenciarse a NTC o Normas Técnicas Internacionales.
4. Si los resultados obtenidos en el análisis no están dentro del rango de las especificaciones de nuestra Ficha Técnica, se debe informar inmediatamente al área comercial de forma escrita y con evidencias que apoyen la reclamación para dar inicio a la misma.
5. Si se evidencian sellos adulterados o removidos, debe ser notificado inmediatamente a Trichem de Colombia, aportando las respectivas pruebas (fotos, videos, documentos, entre otros).
6. Si el carrotanque presenta una diferencia superior a la tolerancia (0.5%), se debe informar a Trichem de Colombia inmediatamente.

	POLÍTICA DE RECLAMOS	CÓDIGO:	A1-CO-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	Febrero de 2022
COMERCIAL			
RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN:	Líder de Logística	RESPONSABLE DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN:	Gerente Comercial Colombia

7. Si el carrotanque a su llegada al punto de descargue presenta un incremento inusual en la temperatura del producto, esto debe ser reportado inmediatamente a Trichem de Colombia.
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 el análisis interno de presentarse una 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 o comprobante de egreso.
11. En caso de evidencia de 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; al interior de Trichem se tiene una guía de reclamos que apoya la comprensión de esta política (pueden solicitar la guía si lo consideran necesario para su total comprensión).

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