

## POLÍTICA DE MANEJO DE NO CONFORMIDADES

### I. Definiciones:

**No Conformidades:** se refiere al incumplimiento de un requisito, necesidad o expectativa de un cliente, y estas pueden ser clasificadas como quejas o reclamos:

- **Queja:** Es la llamada de atención de un cliente, dónde expresa lo que considera su inconformidad o incumplimiento a los productos o servicios que la compañía ha ofrecido. En este caso, no implica costos de reposición, devolución, descuentos o pagos.
- **Reclamo:** Es la llamada de atención de un cliente, donde expresa lo que considera su inconformidad o incumplimiento puntual de productos o servicios que la compañía ha ofrecido y que implique costos de reposición, devolución, descuentos o pagos.

1. **Reclamo por producto:** Es una no conformidad originada por una falla técnica imputable al proceso de manufactura o fallas en el cumplimiento de las especificaciones del producto, cantidades, apariencia, entre otros.
2. **Reclamo por embalaje:** Corresponde a las no conformidades generadas por malas condiciones de embalaje ya sea en su empaque primario (bolsa) o secundario (caja y/o tarima).
3. **Reclamo por documentación:** Es una no conformidad generada por errores involuntarios reflejados en la documentación.
4. **Reclamo por servicio:** Son aquellos donde el producto llega al cliente en malas condiciones de transporte, tiempos de tránsito fuera de lo establecido, etc.

**Rechazo de queja o reclamo:** Es la no aceptación de una No Conformidad por causas no imputables al producto o servicio proporcionado Plastiglas, falta de evidencia por parte del cliente y/o información incompleta y notificación extemporánea.

### II. Gestión de Reclamos:

#### a) Alcance:

1. Plastiglas reconocerá el valor del producto vendido o su equivalente en unidades de preformas, envases o tapas según sea el caso.
2. Plastiglas reconocerá el valor del producto siempre y cuando el mismo se mantenga en las condiciones originales en las cuales fue despachado.

#### b) Reclamos por Producto:

1. Plastiglas revisará la evidencia para detectar posibles anomalías en el producto. Para efectos de trazabilidad, todo reclamo debe incluir lote de producción, número de factura, unidades reclamadas, fotografías y muestras físicas del producto (en caso que sea requerido).
2. Para poder procesar el reclamo, es necesario que el cliente haya proporcionado todos los aspectos detallados en el punto 1 (uno) y que los mismos sean claramente identificables.

3. En caso de ser necesario, Plastiglas coordinará una visita técnica a las instalaciones del cliente para dar soporte de campo a la solución del reclamo. Durante la visita se verificará las condiciones del producto reclamado y las cantidades finales involucradas, así como también se brindará soporte durante el proceso para la utilización del producto en caso que se requiera.
4. Si en la investigación de causas se determina que el producto fue expuesto por el cliente a condiciones que alteren su calidad, como por ejemplo: proceso de calentamiento previo al soplado, exposición a altas temperaturas, exceso de humedad, manipulación excesiva, transporte inadecuado del producto, etc.; el reclamo no procederá.
5. Plastiglas emitirá un informe de resolución de reclamo al cliente dentro de los 7 días hábiles posteriores a tener toda la información necesaria y la recepción de muestras físicas (cuando aplique).
6. El tiempo máximo para recibir un reclamo es:
  - 6.1 Reclamo por Producto:
    - 6.1.1 Preformas: 2 meses a partir de la fecha de despacho.
    - 6.1.2 Envases: 15 días a partir de la fecha de despacho.
  - 6.2 Reclamo por Servicio: 3 días a partir de la fecha de recepción.
7. Una vez aceptada la No Conformidad y en caso que el producto deba ser destruido en el lugar de destino, Plastiglas solicitará el respectivo certificado de destrucción e imágenes como evidencia, previo a hacer efectivo el reconocimiento de la misma.

### **c) Reclamos por Servicio**

1. En caso de reclamo sobre el estado en que el producto es recibido por condiciones de transporte y/o manipulación, el cliente debe incluir fotografías de las cajas o envases dañados, número de factura, lotes de producción y los detalles del transporte donde fue detectada la no conformidad.
2. Se revisará la encuesta de calidad de servicio del transportista, la cual debe ser completada cuando el producto llega a su destino. Si no se detalla en el documento observación alguna sobre el estado del producto y otros aspectos del transporte y conductor, el reclamo no procederá. Aplica a clientes atendidos con transporte terrestre (Centro América).

### **III. Proceso de Resolución de Reclamos:**

Si luego de haber analizado la información y las muestras se concluye que las causas de la No Conformidad son imputables al producto o servicio proporcionado por Plastiglas dando por aceptado el reclamo, se procederá de la siguiente manera:

#### **a) Reconocimiento del Reclamo.**

1. Plastiglas de acuerdo a su criterio, puede responder por el reclamo mediante reposición del producto, transferencia bancaria o nota de crédito.
2. Notas de crédito aplican únicamente para facturación local.

**b) Devolución de Producto.**

1. Toda devolución deberá ser aprobada previamente por Plastiglas y efectuarse en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de aceptación de la No Conformidad. Plastiglas no aceptará devoluciones fuera del plazo estipulado.
2. Para toda devolución y/o retorno de producto, el cliente deberá emitir factura de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por Plastiglas, (Sólo para casos de exportación).
3. Plastiglas reconocerá el valor del producto devuelto al precio en el que fue facturado al momento de la compra, se reconocerá el costo proporcional al flete de transporte y seguro, en caso que el INCOTERM bajo el cual se hizo la transacción así lo especifique.
4. En el proceso de devolución se requerirá que el cliente proporcione toda la documentación necesaria para el retorno, tales como: factura, declaración de mercancía, formularios aduaneros, carta que detalle la razón del rechazo del producto, entre otros, en caso de que la devolución del producto sea aprobada por Plastiglas S.A.
5. Plastiglas efectuará el pago en un plazo máximo de 15 días luego de recibir el producto en bodega, previa verificación de las cantidades retornadas. El pago procederá una vez el cliente haya pagado la factura que amparó el despacho del producto reclamado.

\_\_\_\_\_