



UNIVERSAL DE EMPAQUES PLASTICOS FLEXIBLES S.A.S

POLITICAS DE DEVOLUCIÓN PARA PRODUCTOS NO CONFORME

1. Daños visibles en el embalaje.

Este tipo de reclamaciones son las que se observan antes de abrir el embalaje, es decir, cuando aún sin desembalar el producto observamos algún tipo de daño en la parte exterior del bulto recibido. Esta reclamación debe hacerse de manera inmediata una vez recibida la mercancía, comunicándose directamente a nuestras líneas de atención **((3016851508-3175688641))**.

Para que la reclamación se considere correcta el destinatario deberá hacer constar al transportista o el albarán de entrega del transportista que debe firmar al recibir la mercancía, una descripción detallada de la rotura, indicando el número de bultos dañados y cantidad de kilos comprometida. No se aceptarán comentarios genéricos del tipo «bultos dañados» «se aprecian daños», «embalaje en mal estado», etc. Además, deberá quedarse con una copia de lo firmado al transportista y remitir un correo o mensaje donde se adjunten fotografías claras en la que los daños en el embalaje sean perceptibles, además deberá añadir una foto o copia del documento firmado por el cliente y el transportista. Es muy **IMPORTANTE** dejar en claro que la transportadora será quien asuma los gastos correspondientes al producto y **NO Uniemflex S.A.S**, este procedimiento se llevará a cabo de la siguiente manera.

- ❖ El transportista deberá ser retenido hasta que culmine el procedimiento.
- ❖ Una vez se ha realizado el reporte, Uniemflex procederá a contactar al transportista para hacer oficial la notificación del descuento por la cantidad de producto en malas condiciones.
- ❖ En caso de tener que cancelar algún flete, deberá descontarse de este el valor correspondiente a la cantidad de producto en malas condiciones. En todos los casos Uniemflex se comunicará con el cliente para definir el valor a descontar.
- ❖ El producto no deberá ser aceptado y es obligación del transportista retomararlo a nuestras instalaciones.
- ❖ Una vez realizado el reporte se enviará al cliente la respectiva nota crédito por la cantidad del producto reportada. El plazo para envío de esta nota crédito es de 7 días una vez realizada la reclamación.
- ❖ En cuanto al envío de materiales por medio de transportes informales (carros, buses, motos) o transportes enviados por el mismo cliente, la empresa Uniemflex no se hace responsable por pérdida, maltrato y otras afectaciones en el producto.

2. Daños en el producto.

Son las reclamaciones que se realizan una vez abierto el bulto en sus instalaciones y se aprecia cualquier tipo de daño en la mercancía. El plazo para hacer las reclamaciones con este supuesto es de 90 días a partir de la recepción del producto. El plazo solo aplica siempre y cuando el producto no se encuentre próximo a vencer (25 días antes de la fecha de vencimiento). El procedimiento para tramitar esta reclamación es el siguiente.

- ❖ Escribirnos un correo dentro del plazo en el que se detalle el alcance de los daños y el total de del producto con estas características.
- ❖ Acompañar la reclamación con fotos de la mercancía dañada donde se aprecien los daños.
- ❖ Es muy **IMPORTANTE** que el destinatario mantenga el embalaje original de la mercancía, ya que esta debe ser recogida siempre con el mismo empaquetado con la que fue enviada.

3. No conformidades en el producto.

Estas reclamaciones obedecen a una vez desembalado el producto, se aprecia algún tipo de no conformidad en este. El plazo para hacer las reclamaciones con este supuesto es de 90 días a partir de la recepción del producto. El plazo solo aplica siempre y cuando el producto no se encuentre próximo a vencer (25 días antes de la fecha de vencimiento), El procedimiento para tramitar esta reclamación es el siguiente.

- ❖ Escribirnos un correo dentro del plazo en el que se detalle la cantidad de producto con estas características.
- ❖ Acompañar la reclamación con fotos o videos del producto donde se aprecie la no conformidad.
- ❖ Es muy **IMPORTANTE** que el producto no conforme mantenga la forma de bobina para garantizar los análisis realizados por nuestro departamento de calidad
- ❖ Es muy **IMPORTANTE** que el destinatario mantenga el embalaje original de la mercancía, ya que esta debe ser recogida siempre con el mismo empaquetado con la que fue enviada.

3.1 Especificaciones.

Se manejan márgenes del +/- 0,5 cm de variación de medida en el ancho de la bolsa, por tal motivo se les recomienda que los centímetros cúbicos empacados tengan un margen hacia mayor cantidad (para no tener problemas con pesos y medidas).

Unidad de medida	Centímetros (cm)
Rango de tolerancia: 1 Centímetros	
Ej.: Ancho 9 cm (8,5 - 9 - 9,5)	Eje: Ancho 19 cm (18,5 - 19 - 19,5)

Para el Calibre o espesor de la bolsa se manejan un rango de +/- 10%.

Unidad de medida	Milésima de pulgadas
Rango de tolerancia: +/- 10%	
Ej.: Calibre 2,3 mil (2.0 - 2,3 - 2,5)	Ej.: Calibre 2 mil (1,8 - 2 - 2,2)

Para el largo de la bolsa o distancia entre guías se manejará +/- 0,8 cm, esto debido a las deformaciones que presenta el plástico al momento de su impresión que pueden ocasionar variaciones una vez este se estira o se contrae debido a la tensión de las maquinas.

Unidad de medida	Centímetros
Rango de tolerancia: 1.6 Centímetros	
Ej.: Largo 18 cm (17,2-18-18,8)	Ej.: Largo 15 cm (14,2-15-15,8)

3.2 Otros defectos.

En caso del producto presentar algún tipo de no conformidad diferente, se recomienda entubar el producto por partes de manera que, en caso de detectar algún problema, se pueda mantener el material restante en forma de bobina, para así una vez realizada la devolución esta pueda ser analizada por nuestro departamento de calidad. Este procedimiento tiene como único objetivo reducir las pérdidas ocasionadas al cliente por un producto que no cumpla con los estándares de calidad.

3.2 Defectos aceptables.

Les recordamos que todo proceso genera unos desperdicios porque hay humanos que intervienen en dichas actividades, cuyo margen de error debe ser tenido muy en cuenta, existe margen con posibilidad de defecto de fabricación entre el 3% y el 5%. El plástico bobinado al principio del Core es tomado como este margen de posibilidad de defecto de fabricación. Adicional a eso también se les recomienda tener en cuenta los márgenes que manejen cada uno de los envasadores en su planta, por manipulación de los productos, control térmico por sellado, entubado entre otras acciones.

4. Condiciones para envío de devolución.

- ❖ Toda devolución debe venir anexada con un documento donde se detalle los problemas que presenta el producto, así como evidencias que corroboren el impacto de estos.
- ❖ El producto debe mantenerse en forma de bobina para garantizar y verificar la presencia de no conformidades, así como los análisis realizados por nuestro departamento de calidad.
- ❖ No se aceptará producto con fecha de vencimiento caducada o próxima a vencer (25 días antes de su vencimiento, respetando casos particulares donde la fecha de despacho sea menor a un mes).
- ❖ No se aceptará producto que se encuentre mojado o húmedo.

5. Procedimientos para devolución.

1. Comunicación vía telefónica a los números (3016851508-3175688641) informando de la no conformidad detectada, detallando con imágenes y videos la problemática en caso de ser necesario.
2. Enviar el material (solo si cumplen con las características descritas en estas políticas), Junto con el documento con los detalles de la devolución al correo (Calidad@uniemflex.com).
3. Es muy **IMPORTANTE** aclarar que en todos los casos Uniemflex asumirá el flete inicial de la devolución, descontándose de la última factura pendiente.
4. El plazo de respuesta a cualquier devolución es de 15 días hábiles a partir del momento en que esta es recibida en nuestras instalaciones.
5. En caso de ser aceptada la devolución se realizará la respectiva nota devolución por la cantidad de producto aceptada.



6. En caso de ser rechazada la devolución esta será devuelta al cliente. Es muy **IMPORTANTE** aclarar que el cliente deberá asumir el costo del flete en caso de requerir el producto rechazado y cuenta con un total de 20 días a partir de la resolución para realizar la solicitud de devolución. En caso de no solicitar la devolución del producto rechazado en el pacto estipulado quedara a disposición de **UNIEMFLEX** el destino final de este.