

## **POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.**

Las devoluciones o cambios de producto, por el no cumplimiento de las características fisicoquímicas solicitadas, deben ser informadas por el cliente por escrito (e-mail o fax) dentro de los 5 días siguientes a la fecha de recibo del producto en las instalaciones del cliente o en donde se halla efectuado la entrega según lo requerido, después de transcurrido este tiempo la empresa no se hace responsable por reclamaciones de este tipo.

De igual forma, para poder efectuar una devolución o cambio de producto es necesario que el cliente presente y entregue, todos los documentos soporte del despacho (factura, remisión y certificados de calidad) del producto a devolver o cambiar, el cual debe encontrarse en perfecto estado, entiéndase esto como, que el producto al momento de ser sometido a una Inspección de Calidad de Producto, cumpla con los siguientes parámetros:

1. Estar dentro del (los) recipiente(s) original(s) y este(os) a su vez en su estructura (tapas, cuerpo interno o externo) debe(n) estar en el mismo estado en el que fue (ron) entregado(s).
2. Que la totalidad del producto a devolver o cambiar corresponda al 99,99% de lo despachado.
3. Mantener completamente legible(s) (sin tachones o enmendaduras) la(s) etiqueta(s) del (los) recipiente(s).
4. Alcoholes: Pasar prueba alcohólica y organoléptica (en caso de que la devolución o cambio, no sea por causal del no cumplimiento de estas pruebas), las cuales serán efectuadas por un funcionario de la empresa, al momento de realizar dicha inspección.

El tiempo de reacción de nuestra empresa, para darle solución oportuna a una devolución o cambio que cumpla con el lleno de los requisitos anteriores, no debe ser superior a 4 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la reclamación escrita.

Este documento debe ser conocido y aceptado por los clientes de la empresa, con el fin de que los cambios y/o devoluciones de producto se efectúen de forma diligente.

Cordialmente,

Jefe de Gestión Administrativa.  
**ETANOLES DEL MAGDALENA S.A.S**