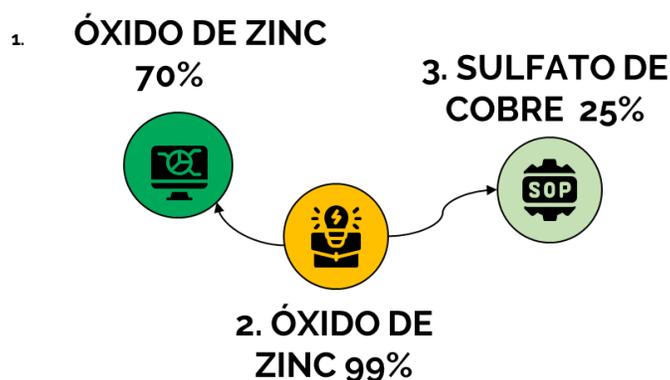


	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 1 de 10

1. CONSIDERACIONES GENERALES

CONAGRAN S.A.S. Una organización colombiana, productora y comercializadora de minerales para nutrición animal, vegetal y uso industrial. Gracias a la capacidad instalada, la creación de valor para nuestros clientes, y el compromiso con la sostenibilidad, somos líderes en el País y uno de los actores más relevantes del mercado. Cuyos productos principales están representados de la siguiente manera:

Figura 1 Productos de CONAGRAN



Fuente: CONAGRAN S.A.S.

2. INTRODUCCIÓN

Esta **POLÍTICA DE GARANTÍA** se establece con el fin de brindar confianza y seguridad a los clientes de **CONAGRAN S.A.S.**, garantizando productos de alta calidad, conforme con las normativas legales y reglamentarias aplicables en Colombia. **CONAGRAN S.A.S.** se compromete a garantizar que los productos **sulfato de cobre** y **óxido de zinc** en sus distintas presentaciones que comercializa cumplen con los estándares de calidad, especificaciones técnicas y seguridad especificados, según lo dispuesto por la ley colombiana y las normas nacionales e internacionales vigentes.

2.1. DEFINICIONES BÁSICAS:

- a) **Defecto:** Un **defecto** se refiere a cualquier imperfección o irregularidad en un producto que impide su correcto funcionamiento, desempeño o cumplimiento con las especificaciones establecidas. Un defecto puede ser originado durante la fabricación, transporte, almacenamiento o por un mal manejo del producto por las partes. **En el contexto de esta garantía, un defecto es cualquier falla en la calidad o en la conformidad del producto con las especificaciones técnicas y de seguridad proporcionadas.**

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 2 de 10

- b) **Calidad:** La **calidad** de un producto hace referencia a sus características inherentes que cumplen con las **especificaciones** y normas técnicas aplicables, garantizando que el producto sea apto para su uso previsto sin riesgos de daños o fallos prematuros. La calidad también incluye la ausencia de defectos en la fabricación, composición y presentación del producto. Un producto de alta calidad cumple con los requisitos establecidos tanto por la normativa local como internacional y las expectativas del cliente.
- c) **Condición:** La **condición** de un producto se refiere a su estado físico y funcional en un momento dado, considerando factores como la integridad de su empaque, su presentación y la ausencia de daños visibles. **En el contexto de la garantía, la condición también incluye las circunstancias bajo las cuales se ha almacenado, transportado y manipulado el producto**, ya que factores externos pueden afectar su rendimiento y seguridad.
- d) **Composición:** La **composición** de un producto se refiere a los componentes o sustancias que lo constituyen, expresado en términos de la cantidad y proporción de los ingredientes activos y pasivos en el caso de productos químicos como el **sulfato de cobre** y el **óxido de zinc**. **En el contexto de esta garantía, la composición también implica que el producto debe estar conforme a las especificaciones declaradas y aprobadas por las autoridades pertinentes y que no debe presentar alteraciones no declaradas o no autorizadas.**
- e) **Humedad:** La **humedad** hace referencia al contenido de agua presente en el producto o en su entorno, que puede influir en su estabilidad, calidad y eficacia. En productos como el sulfato de cobre o el óxido de zinc, niveles excesivos de humedad pueden afectar la integridad física del producto, como su capacidad para disolverse correctamente o para ser almacenado de manera segura. El control de la humedad es esencial para garantizar que el producto no sufra alteraciones o deterioros que puedan comprometer su rendimiento.
- f) **Temperatura:** La **temperatura** se refiere al grado de calor o frío al que se encuentra el producto, ya sea durante su almacenamiento, transporte o uso. Las temperaturas extremas pueden afectar las propiedades químicas o físicas de los productos, como la disolución, estabilidad o la efectividad del **sulfato de cobre** y el **óxido de zinc**. **Es importante que los productos se mantengan dentro de las temperaturas recomendadas por el fabricante para asegurar su correcto rendimiento y evitar daños.**
- g) **Inspección:** La **inspección** es el proceso de examinar o verificar la calidad, condiciones y conformidad de un producto con las especificaciones requeridas, mediante un análisis visual, físico y/o químico. **En el contexto de esta garantía, la inspección se realiza tanto en las instalaciones de producción como en los puntos de distribución y antes de la entrega al cliente para asegurar que el producto esté libre de defectos y cumpla con las condiciones establecidas** para su comercialización y uso. **CONAGRAN S.A.S.** podrá realizar una inspección posterior cuando reciba una solicitud de garantía con el fin de corroborar su veracidad.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 3 de 10

- h) **Especificación:** Una **especificación** es un conjunto de requisitos técnicos detallados que definen las características, propiedades, dimensiones, composición y condiciones que debe cumplir un producto para ser considerado conforme con los estándares de calidad y seguridad. Las especificaciones pueden ser internas (definidas por el fabricante) o externas (definidas por organismos normativos o regulatorios). Los productos deben cumplir con estas especificaciones para garantizar que son aptos para el uso previsto.
- i) **Garantía:** La **garantía** es el compromiso formal que la empresa ofrece al cliente, que asegura que los productos estarán libres de defectos de fabricación o problemas relacionados con la calidad por un período determinado. Si se presenta una no conformidad dentro de los términos de la garantía (por ejemplo, defectos de fabricación, fallos de calidad, etc.), el cliente puede hacer uso de la garantía para obtener un reemplazo, reparación o reembolso. En resumen:
- *La garantía es un compromiso del fabricante o vendedor para asegurar que el producto cumpla con los estándares de calidad y funcionamiento establecidos.*
- j) **Garantía Legal:** La **garantía legal** es un derecho otorgado por la ley al consumidor, que obliga a los vendedores y fabricantes a garantizar que los productos vendidos estén libres de defectos que los hagan inapropiados para su uso o que no cumplan con las expectativas razonables del consumidor. En Colombia, la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor) regula las condiciones de la garantía legal, especificando que los productos deben tener una calidad mínima que los haga aptos para su uso conforme a lo que se ha publicitado, además de permitir la reparación, reemplazo o reembolso en caso de defectos de fábrica o fallas dentro de un plazo determinado.
- k) **No Conformidad:** La **no conformidad** se refiere a la discrepancia o incumplimiento de las especificaciones o expectativas previamente establecidas en cuanto a calidad, cantidad, características del producto, entre otros. Esta puede surgir en cualquier momento durante la vida útil del producto y puede ser detectada por el cliente. Las no conformidades pueden incluir, por ejemplo:
- *Defectos de fabricación.*
 - *Productos que no cumplen con las especificaciones técnicas.*
 - *Daños ocurridos durante el transporte o almacenamiento.*

La no conformidad es una situación específica que ocurre cuando un producto no cumple con los estándares o especificaciones.

2.2. RELACIÓN ENTRE GARANTÍA Y NO CONFORMIDAD

Si un producto presenta un defecto que entra dentro de los términos de la garantía, entonces la **no conformidad** del producto podría ser cubierta por la garantía. En otras palabras, si el producto tiene un defecto de fabricación dentro del período de garantía, esa no conformidad sería tratada bajo los términos de la política de garantía.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 4 de 10

Si el defecto no está cubierto por la garantía (por ejemplo, por mal uso o manipulación inapropiada), la **no conformidad** no será resuelta a través de la garantía, y deberá ser tratada como una **SALIDA NO CONFORME**, de acuerdo con los procedimientos establecidos por **CONAGRAN S.A.S.**

3. PRODUCTOS GARANTIZADOS

Los productos que están sujetos a esta política de garantía incluyen:

- **Sulfato de Cobre ($CuSO_4$) al 25%:** utilizado en agricultura, industria y otras aplicaciones técnicas.
- **Óxido de Zinc (ZnO) al 70% y 99%:** utilizado en diversas industrias, incluyendo la farmacéutica, cosmética, química y electrónica.

4. ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía cubre los productos vendidos por **CONAGRAN S.A.S.**, en sus condiciones originales, siempre que hayan sido producidos, analizados, almacenados, transportados y manipulados correctamente, de acuerdo con las indicaciones especificadas en la etiqueta del producto y las fichas técnicas correspondientes.

4.1. SITUACIONES POTENCIALES CUBIERTAS POR LA GARANTÍA

1. Defectos de Fabricación

1.1. El producto presenta una **composición incorrecta** o desviación en la proporción de sus componentes.

1.2. El producto no cumple con las **especificaciones técnicas** de calidad indicadas por el fabricante.

1.3. **Embalaje dañado** de forma que afecte la integridad del producto.

1.4. **Productos defectuosos o contaminados** debido a un error en el proceso de producción.

2. Problemas de Calidad

2.1. El producto no **disuelve correctamente** o presenta fallos en su solubilidad o efectividad.

2.2. **Descomposición o deterioro prematuro** del producto, como cambios en su color, textura o consistencia sin haber sido mal manejado.

2.3. El producto tiene **impurezas** visibles o contiene materiales no especificados en la ficha técnica.

2.4. El producto presenta **mal olor o presencia de agentes extraños** que no corresponden a su composición original.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 5 de 10

3. Defectos en el Envase o Presentación

- 3.1. El envase se encuentra **roto, agrietado o dañado** de manera que afecta la seguridad o el contenido del producto.
- 3.2. El **sello de seguridad** está roto o faltante al momento de recibir el producto.
- 3.3. La etiqueta o la **información del producto está incorrecta** o ilegible (por ejemplo, datos de composición, fecha de caducidad, instrucciones de uso, etc.).

4. Fallas en el Rendimiento

- 3.4. El producto no cumple con los **resultados esperados** de acuerdo con su uso previsto (por ejemplo, baja efectividad en el control de plagas si se trata de un fertilizante o pesticida).
- 3.5. El **producto no tiene la misma eficacia** que otros lotes o presentaciones de la misma marca.
- 3.6. El producto no mantiene sus **propiedades físicas o químicas** bajo condiciones de uso o almacenamiento recomendadas.

5. Condiciones de Almacenamiento o Transporte Inadecuado

- 5.1. El producto fue almacenado o transportado en **condiciones incorrectas** que afectaron su calidad (por ejemplo, **exposición a humedad o temperatura excesiva**).
- 5.2. El producto llega al cliente **en mal estado** debido a un manejo inapropiado durante el transporte.
- 5.3. **Deterioro debido a contaminación** de otras sustancias durante el transporte o almacenamiento.

6. Errores en la Entrega

- 6.1. **Producto equivocado:** El cliente recibe un producto distinto al solicitado o indicado en la factura de compra.
- 6.2. El cliente recibe **una cantidad incorrecta** de producto (por ejemplo, menos unidades de las solicitadas).
- 6.3. **Retrasos excesivos** en la entrega del producto que afectan el uso o los tiempos de producción del cliente.

7. Problemas Relacionados con la Seguridad del Producto

- 7.1. El producto presenta **riesgos de seguridad** o peligros no indicados en su etiqueta o instrucciones de uso (por ejemplo, **reacciones químicas inesperadas** o **toxicidad** no reportada).
- 7.2. El producto presenta características que **pueden causar daños** a las personas, animales, o al medio ambiente si no se toman las precauciones necesarias.

8. Errores de Fabricación en Lotes

- 8.1. **Desviaciones en la calidad** de un lote de producción que afecta la homogeneidad del producto.
- 8.2. El lote presenta **discrepancias en el etiquetado** o **fecha de caducidad incorrecta**.

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 6 de 10

8.3. El producto tiene **diferencias notables** con respecto a otros lotes previamente adquiridos que afectan su rendimiento o seguridad.

9. Defectos de Homologación o Certificación

9.1. El producto no tiene las **certificaciones requeridas** por las normativas locales o internacionales aplicables (por ejemplo, **falta de registro sanitario** o **homologación ambiental**).

9.2. El producto no cumple con los **requisitos legales** establecidos para la venta o distribución en Colombia.

10. Inconformidad con el Desempeño en Aplicaciones Especiales

10.1. El producto no funciona adecuadamente en **condiciones especiales** de uso, como temperaturas extremas o ambientes de alta humedad, cuando se ha indicado que es apto para tales condiciones.

10.2. **Falla en la compatibilidad** con otros productos o materiales cuando se utiliza en combinación con otros químicos o insumos (por ejemplo, incompatibilidad con otros fertilizantes o plaguicidas).

Cualquier otra situación deberá ser considerada como una salida no conforme y se procederá en función como corresponde, de acuerdo con los procedimientos de **CONAGRAN S.A.S.**

5. DURACIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía de nuestros productos tiene una vigencia de **12 meses** a partir de la fecha de emisión de la etiqueta que identifica el producto, misma que establece el número de lote y fecha de vigencia de este, salvo que se acuerde un período de garantía distinto con el cliente de manera explícita en un contrato o acuerdo previo.

6. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

6.1. **Calidad del Producto:** **CONAGRAN S.A.S.** garantiza que los productos no presentan defectos de fabricación, ni de calidad en su composición y que cumplen con los estándares establecidos por la normatividad colombiana aplicable, como la Resolución 1407 de 2006 sobre productos químicos y la legislación ambiental y sanitaria correspondiente.

6.2. **Uso Adecuado:** La garantía solo es válida si el producto se utiliza según las indicaciones de uso y bajo las condiciones recomendadas, y de acuerdo con las fichas técnicas o especificaciones del (los) producto (s). **CONAGRAN S.A.S.** no se hace responsable de daños ocasionados por el mal uso o manipulación indebida del producto, o si este ha sido alterado de alguna manera.

6.3. **Empaque y Almacenaje:** Se debe garantizar que los productos sean almacenados bajo las condiciones especificadas en las fichas técnicas o especificaciones del producto. Cualquier daño relacionado con un

 CONAGRAN S.A.S	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 7 de 10

almacenamiento inadecuado (humedad, temperatura, etc.) o manipulación indebida no será cubierto por esta garantía.

7. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR LA GARANTÍA

En caso de que el cliente considere que el producto no cumple con las condiciones de garantía, deberá seguir los siguientes pasos:

7.1. Notificación: El cliente deberá notificar el defecto del producto a nuestra empresa dentro de los **30 días calendario siguientes a la detección del defecto o irregularidad**, la notificación debe realizarse a través de los canales establecidos para atención al cliente, como son: correo electrónico logistica@conagran.com o pgrs@conagran.com o mediante el diligenciamiento del formulario en nuestra página web www.conagran.com (**Únicamente se aceptarán solicitudes motivadas y justificadas por escrito**). El cliente deberá proporcionar entre otros, la siguiente información:

- *Número de factura de compra.*
- *Descripción detallada del producto y del defecto observado.*
- *Fotografías, videos o muestras del producto defectuoso (si es posible).*
- *Condiciones de almacenamiento, transporte y uso del producto, que ha empleado.*
- *Fotografía de la etiqueta del producto adquirido*

7.2. Revisión e Inspección: **CONAGRAN S.A.S.** se compromete a realizar una inspección y/o revisión técnica del producto, con el objetivo de verificar y/o evaluar la naturaleza del tipo de defecto. Esto podrá implicar entre otras acciones:

- *Solicitud del envío de muestras del producto defectuoso a nuestras instalaciones para su análisis.*
- *Inspección del producto en las instalaciones del cliente (si es necesario)*
- *Evaluación del cumplimiento de las condiciones de almacenamiento, transporte, y usos del producto por parte del cliente.*
- *Evaluación del cumplimiento de las disposiciones estipuladas en las fichas técnicas de (los) producto (s), así como las medidas de seguridad recomendadas por el fabricante.*

7.3. Tratamiento y Resolución: Si se confirma que el producto está defectuoso debido a fabricación o calidad o por desviaciones en las fichas técnicas especificadas, **CONAGRAN S.A.S.** procederá, según corresponda, estas acciones podrían incluir, pero sin limitarse a:

- **Reemplazo del producto:** **CONAGRAN S.A.S.** ofrecerá un producto nuevo, sin costo adicional, si se confirma que se debe a un defecto de fabricación o calidad.
- **Reparación del producto:** En caso de que el defecto sea reparable y el cliente lo acepte, se procederá a la reparación sin costo adicional.

 CONAGRAN S.A.S.	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 8 de 10

- **Reembolso:** Si el producto no puede ser reemplazado ni reparado, y garantía es aceptada por **CONAGRAN S.A.S.**, se procederá con el reembolso del valor pagado por el cliente.

- 7.4. Comunicación de la Resolución:** **CONAGRAN S.A.S.** se compromete a comunicar por escrito al cliente la resolución de la solicitud de garantía **dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles** luego de haber recibido la notificación y completado la revisión o inspección técnica. La comunicación incluirá:
- **Detalle de la evaluación o investigación realizada y sus conclusiones.**
 - **Las acciones tomadas o las que se tomarán para solicitud de garantía.**
 - **Plazo estimado para la solución del problema (si corresponde).**

En el caso de que la solicitud de garantía no sea atribuible a un defecto de fabricación, calidad o condiciones de los productos, **CONAGRAN S.A.S.** explicará detalladamente las razones por las cuales la solicitud de garantía es improcedente.

8. EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- 8.1. No se considerarán válidas las solicitudes de garantías extemporáneas, es decir que lleguen fuera del plazo estipulado de 30 días calendario desde la detección del defecto.**
- 8.2. Se excluirán aquellas solicitudes de garantía que no sean suficientemente detalladas o que carezcan de evidencia adecuada para verificar el defecto o irregularidad reportada.**
- 8.3. El producto ha sido manipulado o alterado de alguna manera por el cliente o terceros.**
- 8.4. Daños causados por un almacenamiento incorrecto o condiciones inapropiadas de transporte (por ejemplo, exposición a temperaturas extremas, humedad, etc.). Salvedad: La excepción por transporte se hará exigible cuando el mismo sea proporcionado por el cliente y/o terceros autorizados por el cliente.**
- 8.5. Uso del producto fuera de las especificaciones técnicas recomendadas o para fines no establecidos.**
- 8.6. Daños derivados de actos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales, guerras o conflictos sociales, paros de cualquier índole, pandemias, epidemias o por cualquier situación fuera del control de CONAGRAN S.A.S.**
- 8.7. Productos adquiridos fuera de la red oficial de distribución de la empresa. (Productos adquiridos en reventa o por terceros no autorizados por CONAGRAN S.A.S.)**

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 9 de 10

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y EXCLUSIONES

CONAGRAN S.A.S., en virtud de la presente política de garantía, establece que su responsabilidad se limita exclusivamente a la reemplazo o reembolso de los productos defectuosos, conforme a las condiciones previamente estipuladas. La empresa no asumirá responsabilidad económica por ningún tipo de pérdida, daño directo o indirecto, costos adicionales o gastos asociados que pudieran derivarse del uso, almacenamiento, manejo o aplicación de los productos, ni de las consecuencias de cualquier defecto o irregularidad que se detecte fuera de las condiciones de esta garantía.

- 9.1. Exclusión de Responsabilidad por Daños Indirectos:** *En ningún caso CONAGRAN S.A.S. será responsable por daños indirectos, incidentales, derivados o consecuenciales, incluyendo, pero no limitado a: Pérdida de beneficios, interrupción de actividades, daños a propiedades, pérdidas comerciales o costos de reposición. Esto incluye los daños causados por mal uso, aplicaciones inadecuadas, accidentes o cualquier otro hecho que no sea atribuible directamente a un defecto de fabricación o de calidad del producto.*
- 9.2. Responsabilidad del Cliente en el Control y Verificación:** *El cliente es el único responsable de la correcta aplicación y uso de los productos conforme a las especificaciones y recomendaciones de CONAGRAN S.A.S., así como de la verificación, control y aseguramiento de calidad en sus propios procesos y operaciones. CONAGRAN S.A.S. no se hace responsable de daños o pérdidas que pudieran derivarse de la aplicación incorrecta de los productos, inadecuado almacenamiento, transporte inapropiado o falta de supervisión en los procedimientos operativos del cliente.*
- 9.3. Procedimientos de Aseguramiento y Verificación del Cliente:** *El cliente deberá implementar sus propios procedimientos de aseguramiento de calidad, verificación de producto y control antes de usar los productos para cualquier fin. CONAGRAN S.A.S. recomienda realizar pruebas previas en las condiciones específicas de uso antes de aplicar los productos a gran escala, y mantener un adecuado seguimiento de los resultados.*
- 9.4. Exclusión de Responsabilidad por Daños en Terceros:** *CONAGRAN S.A.S. tampoco será responsable por daños causados a terceros como resultado del uso, manejo o aplicación de los productos. El cliente se compromete a indemnizar a CONAGRAN S.A.S. por cualquier reclamación, daño o costo derivado de tales situaciones.*
- 9.5. Limitación de Monto de Responsabilidad:** *La responsabilidad total de CONAGRAN S.A.S., en cualquier caso, no excederá el valor total del producto defectuoso o no conforme, tal como se detalla en la factura electrónica de venta correspondiente. CONAGRAN S.A.S. no será responsable por daños que superen este monto, independientemente de la naturaleza del reclamo.*

	POLÍTICA DE GARANTÍA	Código:GE-PL-300
		Versión: 1
		Página 10 de 10

10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta política de garantía se regula conforme a las disposiciones contenidas en el **Código Civil Colombiano**, la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor), la **Ley 100 de 1993**, y la **Resolución 1407 de 2006**, entre otras normativas relacionadas con la calidad de productos y la protección al consumidor en Colombia. Cualquier controversia o disputa relacionada con esta política será resuelta conforme a las leyes colombianas aplicables.

11. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

CONAGRAN S.A.S. se reserva el derecho de modificar o actualizar esta **POLÍTICA DE GARANTÍA** en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades del mercado y las disposiciones legales vigentes. En caso de modificación, se informará a los clientes mediante los canales habituales de comunicación y será colocada a disposición en nuestra página web: <https://www.conagran.com/>

12. CONTACTO

Para más información o para realizar un reclamo bajo esta política de garantía, por favor comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través de:

CONAGRAN S.A.S.

Teléfono: + (601) 316 308 5831

Correo Electrónico:

gerencia@conagran.com | logistica@conagran.com | pqrs@conagran.com

Dirección Física: Kilómetro 6 vía Cajicá-Zipacquirá, Colombia.

www.conagran.com

Esta política se revisa, aprueba y firma a los Doce (12) días del mes de Mayo de 2025.

Firma,

ORIGINAL FIRMADO

MAURICIO BARRERA HOYOS

GERENTE GENERAL