



A) DECLARACIÓN:

El objetivo de esta política consiste en la reafirmación de la confianza mutua entre clientes, socios y colaboradores, para generar vías de comunicación veraces y profesionales, así como especificar los criterios de sustituciones y devoluciones que puedan necesitar las diferentes partes interesadas de la compañía.

Nuestras políticas son las bases que establecen nuestra misión, visión y valores, y están vinculadas a una conducta ética y lícita con las partes interesadas de Cleanity.

Cleanity asume el compromiso de cumplir los requisitos aplicables.

B) BASES:

Desde Cleanity queremos mantener unos determinados niveles de calidad de nuestros productos y servicios, así como servir de ejemplo en nuestro modo de trabajar en el marco del respeto a los valores éticos de la compañía. Se aplican los siguientes criterios en procesos de sustitución y devolución:

- Técnicos y de calidad
- Valores éticos

C) INSTAURACIÓN:

Somos una empresa gestionada por procesos, orientada al resultado. Nuestro sistema de indicadores y objetivos nos ayuda a medirnos y a mejorar continuamente. Cualquier incumplimiento de los estándares de producto o servicio se utilizará para establecer el rumbo de las mejoras a aplicar por la compañía.

Nuestros estándares de calidad y sostenibilidad se logran a través del compromiso de cumplimiento de la Normas ISO 9001 y 14001 y los requisitos aplicables.

Sustituciones y Devoluciones:

Los clientes, socios y colaboradores se comprometen a alinearse con los valores éticos de Cleanity, incluyendo la tolerancia cero y el absoluto compromiso para prevenir y erradicar aquellas conductas que puedan suponer incumplimientos normativos, prácticas corruptas o cualquier otra forma de delincuencia, faltas de ética y/o malas prácticas profesionales.

Los clientes, socios y colaboradores podrán realizar devoluciones y sustituciones de producto que cumplan las siguientes condiciones:

- Cualquier producto tras los 14 primeros días naturales desde su pedido. En ese caso, Cleanity no se responsabiliza de los costes de transporte asociados a la devolución.
- Productos con envoltorio original, sin marcas, roturas y con el sello de apertura intacto. En este caso, Cleanity no se responsabiliza de los costes de transporte asociados a la devolución.
- Productos que presenten mal funcionamiento tras manipulación correcta de los mismos, dentro del plazo de garantía estipulado. En términos generales, se aplica una garantía de 2 años a equipos pulverizadores, dosificadores y producto químico sin fecha de caducidad. Los productos con fecha de caducidad la tendrán recogida en el envase. Los gastos de transporte los asumirá Cleanity.





- Envases retornables. Por motivos de sostenibilidad ambiental, se priorizará la recogida de envases retornables vacíos simultáneamente a la entrega de pedidos en las localizaciones estipuladas por el cliente. Cleanity pondrá los medios necesarios para el retorno de dichos envases. Se cobrará una fianza por cada envase retornable del que disponga el cliente. Todo envase retornable que, en el momento de su devolución, no cumpla con los **estándares de calidad** y los **compromisos de tiempo y forma** establecidos en la entrega del envase, supondrá la no devolución de la fianza.

La política de devoluciones no se aplicará a productos sujetos a una No Conformidad o a cualquier acción correctiva. Una vez recibido el producto devuelto, se abrirá una investigación para determinar si se dan las condiciones mencionadas con anterioridad al comprobar el estado de los productos. Si la revisión detectara que no se ajusta a lo requerido, el producto se destruirá y se efectuará el abono correspondiente.

MARIAM BURDEOS ANDREU

Cheste, 1 de Marzo de 2021

