



**POLÍTICAS  
SOBRE ASUNTOS  
DE LOS CONSUMIDORES**

**MAYO 2020**

## Contenido

1.	Objetivos.....	4
2.	Estrategia comercial y de servicio .....	4
2.1	Visión.....	4
2.2	Misión.....	4
2.3	Principios y valores.....	4
3.	Lineamientos generales .....	5
3.1	Denominación .....	5
3.2	Definiciones .....	5
3.2.1	<b>Empleados de Agrolibano</b> .....	5
3.2.2	<b>Información privilegiada</b> .....	5
3.2.3	<b>Equidad y participación en el desarrollo</b> .....	5
3.2.4	<b>Cliente Agrolibano</b> .....	5
3.2.5	<b>Cadena de comercialización</b> .....	5
4.	Productos ofrecidos y zonas de venta .....	6
4.1	Familias de productos.....	6
4.1.1	<b>Melones</b> .....	6
4.1.2	<b>Camarones</b> .....	6
4.1.3	<b>Helechos</b> .....	6
4.1.4	<b>Maderas preciosas</b> .....	6
4.2	Zonas de venta .....	6
5.	Políticas en los procesos de venta .....	6
5.1	Ofertas comerciales.....	7
5.2	Pedidos.....	7
5.3	Política de precios .....	8
5.4	Facturación .....	8
5.5	Notas de Crédito .....	9
5.6	Notas de Débito.....	9
6.	Términos de Crédito.....	11
6.1	Adopción de Políticas de Crédito .....	11
6.2	Evaluaciones del Riesgo Crediticio .....	12
6.3	Límite de crédito y monto máximo .....	12
6.4	Términos de pago o plazo de crédito .....	12
6.5	Descuentos por pronto pago .....	12
6.6	Ajustes en términos de crédito .....	12
7.	Políticas en las relaciones comerciales de carácter privado .....	12
7.1	Parámetros para la ejecución de dichas relaciones comerciales .....	12
7.2	Apoyo al comercio.....	12
8.	Política corporativa referida a la libre competencia.....	12
8.1	Acuerdos con competidores.....	12
8.2	Manejo de información de competitividad:.....	13

8.3	Comentarios sobre la competencia .....	13
8.4	Relación de nuestros empleados con la competencia.....	13
9.	Política de publicidad y representación de productos.....	13
9.1	Representación de nuestros productos .....	14
9.2	Rol de la gerencia en la publicidad.....	14
9.3	Etiquetado e información provista en materiales de empaque .....	14
10.	Certificaciones y seguridad alimentaria .....	14
11.	Estándares y especificaciones de calidad.....	15
11.1	Compromiso con la calidad del producto .....	16
11.2	Solicitudes de certificados de calidad por parte del cliente .....	16
11.3	Requerimientos sobre reclamos:.....	16
11.4	En caso de incumplimiento de las normativas en términos de MRLs .....	19
11.5	Vida de Anaquel del producto.....	15
12.	Políticas de reclamos y atención al cliente .....	20
12.1	Cortesía al cliente .....	20
12.2	Atención al cliente.....	20
12.3	Requerimientos sobre reclamos.....	20
12.4	Página web.....	20
12.5	Líneas telefónicas, fax, email.....	20
13.	Cumplimiento por parte de los empleados de Agrolibano.....	20
13.1	Políticas sobre denuncias de situaciones legales: .....	20
13.2	Código de conducta empresarial .....	20
14.	Modificaciones a las políticas de comercialización .....	20
	Cumplimiento por parte de los empleados de Agrolibano.....	20
	Historial de Revisiones.....	22

## Política de comercialización

### 1. Objetivos

- 1.1 La presente política tiene como objetivo describir los lineamientos y normativas aplicables en el proceso de Mercadeo, ventas y comercialización de productos y servicios para todas las empresas que conforman Agrolibano.
- 1.2 Establecer un estándar en el actuar comercial de todos los empleados que funjan como agentes comerciales que representen a Agrolibano para con nuestros clientes actuales y potenciales, estableciendo relaciones de mutuo beneficio y que nos permitan alcanzar nuestra visión y misión de la compañía.

### 2. Estrategia comercial y de servicio

#### 2.1 Visión

Ser reconocido como el proveedor de frutas más confiable del mundo con un servicio de excelencia.

#### 2.2 Misión

Satisfacer y deleitar a nuestros clientes y consumidores globales con melones saludables para mejorar vidas.

#### 2.3 Principios y valores

Nuestros principios y valores están enmarcados en nuestra filosofía de tener un **Corazón de Melón**:

Es un compromiso, una disciplina. Significa trabajar con el **PROPOSITO** de “Ofrecer melones seguros, saludables y deliciosos a los consumidores que en retorno generan prosperidad y progreso” Hacerlo con **EXCELENCIA** evaluando el desempeño para medir el progreso. **TRABAJANDO EN EQUIPO** con humildad, responsabilidad, liderazgo y respeto para cumplir los pedidos y requerimientos de nuestros clientes; ellos son nuestra razón de ser, por lo tanto, debemos escucharlos con **EMPATIA** para entender sus preocupaciones y problemas, pasando de la comprensión a la acción, a través de un **MEJORA CONTINUA** donde la perseverancia, innovación y creatividad son claves.

Agrolibano confía que viviendo y practicando estos valores, podemos asegurar la sostenibilidad de nuestra visión y misión en el largo plazo. Finalmente significa hacerlo con **INTEGRIDAD**, en las relaciones con nuestros colaboradores y sus familias, nuestros socios de negocios, las comunidades donde operamos y la naturaleza.

### 3. Lineamientos generales

#### 3.1 Denominación

Normas para la comercialización de productos de todas las áreas de Agrolibano.

#### 3.2 Definiciones

##### 3.2.1 Empleados de Agrolibano

Cualquier persona empleada por, o que guarde cualquier otro tipo de relación de autoridad o subordinación dentro de Agrolibano o hacia cualquiera de sus empresas afiliadas, sin que deba tomarse en cuenta el tiempo de duración del empleo o la relación de autoridad que guarde. Quedan incluidos en esta definición los miembros de la junta directiva de la empresa.

##### 3.2.2 Información privilegiada

Conocimiento de información de carácter concreto y estratégico (que incluye cualquier material informativo) que no haya sido divulgado y que se refiera directa o indirectamente a Agrolibano y sus empresas y cuya divulgación pudiera influir notablemente en las operaciones o actividades de la empresa.

##### 3.2.3 Equidad y participación en el desarrollo

Está determinada por los parámetros de acuerdo a los cuales se desenvuelve los clientes de Agrolibano en destino, en los procesos de compra de los productos de Agrolibano; para lo cual será tomado en cuenta el récord o historial de esta con respecto a la empresa, el volumen de pedidos, la consistencia y frecuencia con la que se realicen los pedidos, el método de pago utilizado, entre otros factores objetivos, en armonía con la participación en el desarrollo donde operen.

##### 3.2.4 Cliente Agrolibano

Cualquier persona jurídica o natural que tenga necesidad de nuestros productos, por lo que el factor de decisión final de compra venta quedaría establecido en base a la equidad y la participación en el desarrollo del mercado donde operen, también el eslabón de la cadena de comercialización que represente.

##### 3.2.5 Cadena de comercialización

Es el camino comercial que siguen nuestros productos hasta el consumidor final. La cadena de comercialización de Agrolibano se establece bajo criterio de equidad y participación en el desarrollo comercial donde operamos y es imprescindible para que nuestros productos lleguen oportunamente y eficientemente a los usuarios que los demandan, contribuyendo así al funcionamiento de la economía de los lugares donde operamos.

## 4. Productos ofrecidos y zonas de venta

El portafolio de los sectores de Agrolibano está compuesto por familias de productos destinados a satisfacer los diferentes mercados. Dichos productos son distribuidos a lo largo de una serie de zonas de venta en América, Europa y Asia, con los fines de abarcar la demanda y suplir a la mayor cantidad posible de segmentos en la cadena de comercialización.

### 4.1 Familias de productos

En este punto se analizarán sus comportamientos de venta, su participación en cada zona comercial, estrategia y evolución de precios y rentabilidad de cada familia en el mercado:

#### 4.1.1 Melones

- Cantaloupes tipo Harper e Italiano,
- Galia,
- Honeydew Blanco y Amarillo,
- Piel de Sapo

#### 4.1.2 Camarones

#### 4.1.3 Helechos

#### 4.1.4 Maderas preciosas



### 4.2 Zonas de venta

Enmarcado en una estrategia y visión corporativa de participación global, Agrolibano enfoca sus recursos para ofrecer nuestro producto de más alta calidad a los mercados más exigentes a nivel mundial, sin embargo, por los mismos requerimientos de estos mercados, mantiene disponible su oferta de producto de calidad estándar a los diferentes segmentos de mercado local y regional, permitiendo el acceso a los consumidores en la base piramidal.

## 5. Políticas en los procesos de venta

Es política de Agrolibano, ofrecer sus productos y servicios en el mercado norteamericano, europeo, inglés, medio oriente y asiático, dentro de las prácticas legales, equitativas y justas de libre comercio generalmente admitidas, sin otras restricciones que las establecidas en las leyes de dichos mercados y aquellas limitaciones operativas y logísticas propias de toda empresa productiva, a toda persona jurídica o natural que los requiera, estableciendo para ello una serie de condiciones comerciales objetivas y específicas que favorezcan en todo momento la eficiencia económica y la participación en el desarrollo nacional, regional o mundial a toda la cadena de comercialización.

## 5.1 Ofertas comerciales

Agrolibano ofrece a su clientela, la posibilidad de solicitar ofertas comerciales de la familia de productos ofrecidos, para su venta en cualquier parte que nuestros recursos logísticos lo permitan.

- 5.1.1 Con el propósito de proveer las condiciones para que nuestros clientes tomen sus decisiones de manera informada, Agrolibano se compromete a presentar de manera transparente, precisa y completa todos los detalles relacionados a las especificaciones técnicas del producto, precios y costos.
- 5.1.2 Los precios indicados en las ofertas comerciales podrán ser objeto de cambio, fundamentados en políticas de precios de la empresa, en las modificaciones en el entorno económico y la estructura de costos, los cuales serán adaptados inmediatamente en las ofertas comerciales y se entienden aceptados por el solicitante.
- 5.1.3 El acuse de recibo de solicitudes de ofertas comerciales no implicará bajo ningún concepto la aceptación de su contenido y por consecuencia no generará obligación alguna para Agrolibano.
- 5.1.4 Luego de recibida la solicitud de oferta comercial, Agrolibano dispondrá de un lapso razonable de acuerdo con la solicitud por el cliente, para dar respuesta a la misma.
- 5.1.5 Todos los convenios comerciales con todos nuestros clientes deberán estar formalizados mediante la firma de una carta de intenciones que describa a nivel de detalle los términos y condiciones del acuerdo.

## 5.2 Pedidos

- 5.2.1 Agrolibano podrá recibir pedidos u órdenes de compra a través de las respectivas solicitudes por parte de los clientes. El acuse de recibo de las solicitudes de pedidos u órdenes de compra por parte de la empresa únicamente implicará el deber de la empresa de verificar la disponibilidad de la mercancía solicitada.
- 5.2.2 El cliente, al momento de realizar su pedido, acepta y reconoce que los precios de los productos pueden experimentar eventuales cambios derivados de las modificaciones en el entorno económico y la estructura de costos, los cuales serán adaptados inmediatamente en la oferta comercial. Estos cambios serán socializados, negociados y formalmente consensuados con el cliente mediante enmiendas a la carta de intenciones.
- 5.2.3 Todos los pedidos son confirmados previo envío y según acuerdo comercial, se envía bajo distintos niveles de responsabilidad.

**5.2.4** Aunque las fechas de entrega del producto son siempre estimados, Agrolibano se compromete a realizar su mejor esfuerzo para cumplir con las correspondientes entregas en lapsos razonables para el comprador.

### 5.3 Política de precios

**5.3.1** Considerando el alcance global de las operaciones comerciales de las empresas miembros del Grupo Agrolibano se compromete a seguir las regulaciones de comercio internacional establecidas por la Cámara de Comercio Internacional negociando con los clientes actuales y/o potenciales los INCOTERMS<sup>1</sup> y diferentes términos comerciales, de esta forma Agrolibano se compromete a presentar a sus clientes un detalle amplio, preciso y completo de sus ofertas comerciales y los costos asociados.

**5.3.2** De existir promociones o descuentos aplicables a los segmentos de la cadena de comercialización, estos serán reflejados en las ofertas comerciales, identificando claramente el alcance y/o demarcación de productos y tiempo de dicha promoción.

**5.3.3** En ninguna circunstancia se enmascararán u ocultarán las condiciones comerciales y/o costos involucrados en la operación comercial, con el fin de sacar ventaja o beneficios comerciales adicionales a los que se detallan explícitamente en cada uno de los términos incluidos en las propuestas comerciales.

**5.3.4** Agrolibano se compromete a retirar de sus ofertas comerciales, cualquier producto que no esté disponible según requerimientos técnicos del cliente, por cualquier motivo o circunstancia y actualizará las mismas cada vez que lo considere pertinente o por cualquiera de las razones antes expuestas.

#### 5.3.5 Descuentos por Volumen

Agrolibano establecerá estrategias y mecanismos comerciales que estime convenientes para lograr los objetivos de crecimiento en ventas para cada mercado. En este sentido evaluará la disponibilidad de fruta, el entorno de mercado de los diferentes destinos que atiende, alternativas comerciales para determinar las opciones que propicien el mejor beneficio a Agrolibano y nuestros clientes.

<sup>1</sup> INCOTERMS. International Commercial Terms en sus siglas en inglés.

### 5.4 Facturación

**5.4.1** La factura será emitida desde el sistema SAP en dos partes; la primera especificará el cobro de avance de la cantidad total del contenedor (total de cajas) y la segunda parte especificará el cobro de liquidación del total de

contenedores vendidos. Los porcentajes o cantidades por cobrar en cada factura serán aplicados en SAP según lo acordado con cada cliente.

- 5.4.2 Una vez emitida la factura debe ser enviada al cliente en formato PDF vía correo electrónico para que planifique el pago según lo acordado.
- 5.4.3 Los retrasos en el pago de las facturas por parte del cliente tendrán una repercusión negativa en la evaluación comercial semanal, mensual y anual de cada cliente, esta podrá tener influencia en las subsiguientes decisiones comerciales que Agrolibano en su distribución de programas comerciales y/o negociación de términos de crédito.
- 5.4.4 Agrolibano garantiza que no emitirá cargos por intereses que no hayan sido acordados con el cliente durante la negociación comercial, pero la falta de pago puede conllevar a una cancelación inmediata del programa comercial y solo será restablecido con el pago efectivo de los montos vencidos. Consideraciones especiales podrán ser determinadas y fijadas por la Gerencia Comercial y/o General.

## 5.5 Notas de Crédito

- 5.5.1 Cuando exista inconformidad de parte del cliente con respecto al producto recibido, ya sea por cantidades menores a lo manifestado o por la calidad, se deberá emitir una nota de crédito después de la investigación y aprobación correspondiente.
- 5.5.2 La nota de crédito será emitida desde SAP y enviada al cliente en formato PDF vía correo electrónico.
- 5.5.3 El objetivo de la nota de crédito es rebajar la cuenta por pagar de parte del cliente.
- 5.5.4 Cuando exista una transferencia de producto de un cliente A hacia un cliente B, se debe emitir una nota de crédito para el cliente A, después de la negociación y documentación correspondiente.

## 5.6 Notas de Débito

- 5.6.1 Cuando exista un cargo extra para el cliente que no haya sido incluido en las facturas se debe emitir una nota de débito con referencia a la factura después de la documentación y aprobación correspondiente.
- 5.6.2 La nota de débito será emitida en SAP y enviada al cliente en formato PDF vía correo electrónico.
- 5.6.3 El objetivo de la nota de débito es aumentar la cuenta por pagar de parte del cliente.

- 5.6.4** Cuando exista una transferencia de producto de un cliente A hacia un cliente B, se debe emitir una nota de débito para el cliente B, después de la negociación, documentación y aprobación correspondiente.

## 6. Términos de Crédito

**6.1** Agrolibano reconoce la necesidad de adoptar políticas de crédito que acompañen las estrategias comerciales en los diferentes mercados que atiende, en este sentido, establecerá los términos de crédito que estime convenientes buscando siempre el establecimiento de términos crediticios razonables en común acuerdo con los clientes.

**6.2** Agrolibano realizara de manera periódica evaluaciones del riesgo crediticio en su cartera de clientes, con el objetivo de garantizar los resultados proyectados de las operaciones comerciales en todos los mercados.

### **6.3 Límite de crédito, monto máximo, establecido en función de:**

**6.3.1** Facturación semanal y mensual.

**6.3.2** Registro/experiencia de pago.

Agrolibano proveerá en una base semanal a cada cliente un reporte del historial y comportamiento crediticio.

**6.3.3** Antigüedad, en este caso los clientes nuevos todas las ventas deberán ejecutarse de contado, contra la entrega de documentos de embarque o con la emisión de otras garantías de crédito que garanticen el pago (Stand by letter of credit).

**6.4 Términos de pago o plazo de crédito.** Los términos de pago establecen los tiempos en los cuales el cliente cancelará a Agrolibano el monto parcial o total facturado por los productos enviados.

**6.4.1** Días de crédito,

**6.4.2** Pagos parciales, anticipos contra embarques, contra arribo y liquidación final.

**6.5 Descuentos por pronto pago.** Agrolibano no maneja ningún descuento por pronto pago.

**6.6 Ajustes en términos de crédito (Reducción o Ampliación).** Si los pagos parciales; avances contra documentos, contra arribo y/o liquidaciones, no son ejecutados de acuerdo con los términos acordados, Agrolibano se reserva el derecho de suspender parcial o totalmente los embarques establecidos en los programas comerciales con cada cliente.

## 7. Políticas en las relaciones comerciales de carácter privado

Las presentes políticas de comercialización de Agrolibano pasarán a formar parte integral de todas las relaciones comerciales de ser celebradas entre la empresa y cualquier otra persona natural o jurídica.

No obstante, lo anterior, se establecen los siguientes parámetros para la ejecución de dichas relaciones comerciales.

### 7.1 Parámetros para la ejecución de dichas relaciones comerciales

- 7.1.1 Siguiendo nuestra política de precios detallada en el numeral 5.3, Agrolibano se compromete a promover condiciones de comercialización justas para las partes de interés en total cumplimiento de las normas públicas aplicables.
- 7.1.2 Ninguna cláusula podrá expresar o llevar implícita la renuncia de cualquiera de las partes a los derechos establecidos en la legislación vigente que sean de carácter irrenunciable.
- 7.1.3 Los procesos de negociación en estas relaciones, así como el cumplimiento de estos se harán en armonía con los principios y valores de Agrolibano.
- 7.1.4 En cumplimiento de nuestro código ético, referido a los derechos humanos y trato justo, Agrolibano se reserva el derecho de proveer productos y servicios a clientes actuales y/o potenciales con dudosa reputación ética en el mercado, entendiendo estos como los abusos a derechos humanos de empleados, discriminación, explotación, trabajo infantil y/o prácticas comerciales fraudulentas entre otros.
- 7.1.5 En cumplimiento de nuestro código ético, específicamente en cuanto al respeto por las personas e igualdad de oportunidades y la no discriminación, Agrolibano se compromete a no discriminar sus clientes por criterios de género, raza, sexo, edad, color, étnico, idioma, opinión política, religión, posición social o económica, discapacidad física o cualquier otro factor que no impida el desarrollo de una actividad comercial legal, acorde con nuestros valores y otras políticas enunciadas en este documento.
- 7.1.6 Los acuerdos de cada uno de los términos serán formalizados bajo carta de intenciones, resumiendo de manera clara y precisa las diferentes condiciones y acuerdos establecidos de común acuerdo, estando siempre apegados a la política de procesos de venta descritos en el numeral 5 de esta política de comercialización.
- 7.1.7 Salvo que las partes dispongan lo contrario, las controversias generadas con el motivo de las relaciones comerciales serán solucionadas de manera amigable por las partes; sin embargo, cuando ello no fuere posible, las controversias serán

llevadas a cabo en la Republica de Honduras específicamente en el domicilio de celebración de la venta referida en cada factura (jurisdicción).

## 7.2 Apoyo al comercio

Agrolibano llevará todas sus relaciones comerciales en el marco de prácticas leales y justas de comercio, en especial las establecidas en la normativa vigente que regule la materia, a través de las siguientes conductas:

- 7.2.1 Agrolibano garantiza que todas las relaciones comerciales entabladas a través de su personal serán congruentes con sus valores y principios organizacionales y utilizara mecanismos para monitorear el cumplimiento de estos.
- 7.2.2 Establecimiento justo y equilibrado de precios y condiciones de comercialización y de servicios.
- 7.2.3 Disposición a garantizar el abastecimiento ininterrumpido durante la temporada de producción en Honduras para los diferentes productos en los mercados detallados en el numeral 4 de zonas de venta. Siendo la distribución y volúmenes de calibres sujetas a disponibilidad previo consenso con los clientes.
- 7.2.4 Disposición de satisfacer las necesidades de cada mercado, en cada uno de los productos.
- 7.2.5 Condiciones equitativas para quienes lleven a cabo relaciones comerciales en situaciones similares con Agrolibano.
- 7.2.6 No imposición de prestaciones suplementarias que no guarden relación con el objetivo de la relación comercial.

## 8. Política corporativa referida a la libre competencia

Considerando el alcance global de las operaciones comerciales de las empresas miembros del grupo, es política de Agrolibano el emprender competencia justa en cumplimiento con las leyes antimonopólicas y de competencia globales.

### 8.1 Acuerdos con competidores

- 8.1.1 Es política de Agrolibano realizar sus propias decisiones comerciales sobre la base de lo que la empresa considera para su mejor interés, completamente independiente y libre de cualquier entendimiento o acuerdo con cualquier competidor.
- 8.1.2 Esta política requiere evitar cualquier conducta que pudiere aparentar cualquier tipo de entendimiento o acuerdo entre competidores respecto a precios, condiciones de venta, división de mercados, distribución de clientes o cualquier otra actividad que restrinjan la libre competencia.

**8.1.3** Agrolibano garantiza que los precios contenidos en nuestras propuestas comerciales han sido calculados de manera independiente, sin un propósito de restringir la competencia, sin consulta, comunicación o acuerdo con cualquier otro competidor.

## **8.2 Manejo de información de competitividad:**

**8.2.1** Agrolibano garantiza que los precios contenidos en nuestras propuestas comerciales no han sido, ni serán conscientemente mostrados directa o indirectamente a cualquier competidor antes del cierre de contrato a menos que sea requerido por ley.

**8.2.2** Agrolibano se compromete por salvaguardar bajo alta confidencialidad la información de la competencia que sea recibido de nuestros clientes, proveedores y del público.

**8.2.3** Agrolibano se compromete a proteger toda la información y privacidad del cliente.

**8.2.4** Ningún empleado deberá obtener información de la competencia mediante medios ilegales o no éticos, tal como el espionaje industrial, o inapropiado acceso a información confidencial.

**8.2.5** Ningún colaborador puede pasar esta información a otra persona que pueda beneficiarse con ella. Esta información privilegiada puede verse en precios, condiciones del producto, ofrecimientos de ventas y otras manifestaciones previstas.

## **8.3 Comentarios sobre la competencia**

Es inapropiado hacer comentarios falsos o engañosos sobre competidores y sus productos. Debemos asegurarnos de que nuestros comentarios son basados en situaciones actuales, precisas, relevantes y completas.

## **8.4 Relación de nuestros empleados con la competencia.**

**8.4.1** Ningún empleado, sin importar su posición, está autorizado a apartarse de la política de Agrolibano referidas a la libre competencia. Como consecuencia, es obligatorio su estricto cumplimiento y la sujeción de los empleados a las medidas disciplinarias que surgieren de cualquier violación a la misma.

**8.4.2** Motivamos a nuestros empleados a que consulten con nuestro consejero legal antes de proseguir cualquier acuerdo de negocio que pueda representar violaciones a las leyes antimonopólicas y de competencia.

## **9. Política de publicidad y representación de productos**

La reputación de Agrolibano como compañía responsable se extiende a los productos y servicios que ofrecemos y como los representamos.

## 9.1 Representación de nuestros productos

Es política de Agrolibano representar nuestros productos de una forma honesta, justa y de buena fe en todas sus ventas, mercadeo, empaque y esfuerzos promocionales. Evitando de esta manera presentar a clientes actuales y/o potenciales lo siguiente;

- 9.1.1 Publicidad o declaraciones no consistentes con los valores corporativos de Agrolibano.
- 9.1.2 Utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con: género, religión, raza, discapacidad, o relaciones personales/orientación sexual. De esta forma demostrar consideración en forma primordial de los intereses superiores de los s vulnerables, incluidos niños y niñas, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.
- 9.1.3 Argumentos falsos o engañosos sobre los productos o servicios ofrecidos, sobre la vida anaquel, sobre comparaciones de los productos o servicios ofrecidos,
- 9.1.4 Declaraciones acerca de los productos o servicios sin datos para corroborar las afirmaciones.
- 9.1.5 Información falsificada o adulterada sobre la calidad o eficacia de un producto o servicio,
- 9.1.6 Hacer pasar nuestros productos o servicios como los de la competencia, como por ejemplo mediante la simulación de envases o marcas de la competencia.

## 9.2 Rol de la gerencia en la publicidad

La gerencia de cada empresa miembro del es responsable de tener los procesos y mecanismos de control que aseguren la apropiada revisión de su publicidad y los reclamos que se deriven a sus productos y servicios.

## 9.3 Etiquetado e información provista en materiales de empaque

Agrolibano confirma pleno conocimiento y cumplimiento de los requisitos legales en el etiquetado y la información provista sobre el producto en el arte de cajas y otros materiales de empaque, con el fin de proporcionar al consumidor la información necesaria que le ayude a presentar un reclamo oportuno en caso que sea necesario.

## 10. Certificaciones y seguridad alimentaria

Para Agrolibano, la seguridad alimentaria es una alta prioridad y es nuestro más grande compromiso hacia nuestros clientes. No es solamente una metodología que hemos adoptado, sino una cultura de vida que practicamos cada día en nuestra operación, enfocados en prevenir y minimizar los riesgos de seguridad alimentaria en nuestros procesos.

Gracias a las estrictas prácticas de producción agrícola, manufactura, control de calidad y desarrollo socio ambiental sostenible, Agrolibano certifica sus productos bajo las siguientes normas: Global GAP, GRASP, BRC, USGAP, USGMP, Wal-Mart responsible sourcing, TESCO Nurture TN10, HACCP, Field to Fork, Ethical Trading Initiative (SMETA SEDEX), ISO 9000-2008, Rain Forest Alliance (RFA) FDA y SENASA.

Agrolibano se compromete a presentar cuando sea requerido, todos los certificados vigentes, para todas las certificaciones de calidad que posee, a la vez educar y promover con los socios comerciales el alcance de los beneficios socioeconómicos y ambientales cuando eligen nuestros productos.

## 11. Estándares y especificaciones de calidad

- 11.1 Agrolibano se compromete a cumplir las especificaciones técnicas de calidad del producto y de su presentación, que acuerde formalmente con cada uno de los clientes en carta de intenciones, sin embargo Agrolibano no garantiza la posibilidad de presentarse desviaciones en volúmenes, distribución de cada tamaño y especificaciones de calidad del producto en específicas semanas.
- 11.2 En cumplimiento con los estándares de calidad convenidos con nuestros clientes para los diferentes productos que comercializan Agrolibano, nuestros clientes pueden solicitar copia de nuestros certificados de calidad, cuando lo necesiten.
- 11.3 En el caso de incumplimiento de las normativas en términos de MRLs (Maximum residues limits) Agrolibano se apegará a la norma Europea o en su defecto al Codex Alimentario.
- 11.4 En caso de presentarse desviaciones sobre los estándares de calidad convenidos, Agrolibano informara anticipadamente a nuestro cliente, presentándole las alternativas que mitiguen el impacto en los programas comerciales comprometidos.
- 11.5 Vida Anaquel del producto  
Agrolibano se compromete a informar debidamente a nuestros clientes sobre la vida anaquel esperado de nuestro producto desde el arribo para los diferentes destinos, productos y variedades, tales especificaciones forman parte del estándar y especificaciones de calidad del producto.

## 12. Políticas de reclamos y atención al cliente

Los clientes son nuestra razón de ser, por lo tanto, los escuchamos con Empatía para entender sus preocupaciones y problemas, pasando de la comprensión a la acción. Nuestra atención a los clientes es preferencial para cada uno de ellos y para ninguno en particular. Nuestra garantía es cumplir con sus pedidos y expectativas, de manera que podamos entregarles productos de máxima calidad, en tiempo y con los calibres o tamaños pactados.

En Aplicación de los valores de **mejora continua** y **empatía** Agrolibano integra dos departamentos de Calidad y Comercial, para brindar atención a los reclamos quejas, solicitudes y consultas realizadas por los clientes.

### 12.1 Cortesía al cliente.

Toda persona, cliente, proveedor, visitante que entra a las instalaciones de Agrolibano debe ser tratada con respecto y cortesía, ellos son nuestros invitados. Ser prudente, eficaz, cortes, y eficiente con los clientes internos y externos es nuestra obligación.

### 12.2 Atención al cliente

**12.2.1** El departamento comercial y calidad se encargarán a través de un coordinador de servicio al cliente de procesar los reclamos, quejas y consultas presentados por los clientes, a nivel mundial.

**12.2.2** El departamento de Calidad llevara un registro al día de todos los reclamos y quejas de los clientes con el fin de enfocar recursos en la solución de problemas más recurrentes y de mayor impacto hacia el cliente y la organización.

**12.2.3** De todo reclamo presentado a Agrolibano, se emitirá un primer informe de estado al cliente, en un plazo no mayor a 5 días.

**12.2.4** Todo reclamo, tendrá una persona asignada a darle seguimiento y será único responsable de comunicar a los involucrados, las acciones correctivas.

**12.2.5** Agrolibano hará todo el estudio pertinente sobre el reclamo, con fin de verificar la procedencia de este. Agrolibano emitirá un veredicto sobre la aceptación del reclamo en un período no mayor a 7 días hábiles.

### 12.3 Requerimientos sobre reclamos:

**12.3.1** Identificación de desviaciones en las especificaciones y su potencial impacto financiero.

**12.3.2** Para cualquier reclamo, todos nuestros clientes deben presentar a Agrolibano, en un periodo no mayor a 48 horas después del arribo los siguientes documentos de soporte:

- ❖ Control de Calidad el cual debe ser enviado en término no mayor de 48 horas después de recibido el producto en la bodega del cliente.
- ❖ Número de contenedor y registro de travesía (desaduanaje)
- ❖ Reporte de calidad con descripción clara del problema de calidad.
- ❖ Registros de temperatura.
- ❖ Código de trazabilidad.
- ❖ Cantidad de cajas afectadas.
- ❖ Fotografías claras de las desviaciones en las especificaciones de calidad/condición.

- ❖ Registro de temperaturas de bodega (cuando aplique).
- ❖ Notificación a la naviera (cuando aplique, Ej. En el caso de evidencias de fallas del equipo de refrigeración o retrasos extremos en el tránsito).

**12.3.3 Coordinar y ejecutar una visita técnica para inspeccionar la fruta** (cuando se requiera) junto con el representante de control de calidad del cliente.

- ❖ El propósito fundamental de la inspección es validar la causa de la queja o rechazo presentada por el cliente, establecer el alcance de las desviaciones de calidad e implementar un plan de acción para mitigar las pérdidas financieras asociadas al reclamo.
- ❖ La visita técnica deberá programarse a más tardar 24 horas después de recibida la notificación por parte del cliente.
- ❖ En los casos de los destinos de exportación donde no tenemos representación comercial permanente y la visita implique costos adicionales como ser transporte y alojamiento, se evaluará la necesidad de ejecutar la visita, de manera que se puedan mitigar las pérdidas o ajustes proyectados.
- ❖ La siguiente tabla establece un parámetro de referencia para la ejecución de visitas en destinos donde no tenemos representación:

Destino	Costo Estimado de Movilización <sup>†</sup>	Monto del Ajuste Proyectado
Canadá -Vancouver <sup>1</sup>	US\$ 800.00	US\$ 2,000.00
Canadá - Toronto <sup>2</sup>	US\$ 1,000.00	US\$ 2,500.00
Puerto Rico <sup>3</sup>	US\$ 800.00	US\$ 2,500.00
Europa <sup>4</sup>	US\$500.00	US\$1,500.00
Rusia <sup>5</sup>	US\$1,000.00	US\$2,000.00
Dubái <sup>6</sup>	US\$ 2,300.00	US\$ 3,500.00
Singapur <sup>7</sup>	US\$ 1,200.00	US\$ 2,500.00
Taiwán	US\$ 800.00	US\$ 2,000.00

*1: Saliendo desde Los Ángeles; 2: saliendo desde Philadelphia; 3: saliendo desde Miami; 4: saliendo desde Holanda; 4: saliendo desde Ámsterdam, 5: saliendo desde Hong Kong. † El costo estimado incluye boleto aéreo, alojamiento, hospedaje y movilización.*

- ❖ En el evento que no sea posible ejecutar una visita por el representante y el caso lo amerite, se contratará los servicios profesionales de un inspector certificado (surveyor) para realizar la inspección del contenedor rechazado, el costo asociado al pago de estos servicios variará de acuerdo con el destino, pero se aprueba un rango de referencia de entre \$ 700.00 y \$1,000.00 por inspección.

- ❖ Si el ajuste comercial proyectado no supera el costo de inspección y la desviación de calidad no está relacionada a una condición de deterioro progresivo, el pago de un inspector certificado no se justifica.
  - ❖ En el evento de aceptar el ajuste sin inspección se dejará claro a través del formulario de liberación de reclamo (claim release) con el cliente que el ajuste es final y no se aceptarán reclamos adicionales.
- 12.3.4 Establecer el alcance de las desviaciones de calidad si es que existen,** a su vez participar en el establecimiento de plan de acción en el manejo de la fruta, con el objetivo de mitigar las pérdidas asociadas. Esto puede incluir; proceso de reempaque, negociar especificación temporal, consensuar el estándar de la fruta que aún se puede utilizar, establecer nuevos canales de venta.
- 12.3.5 Ejecutar y socializar con el cliente el cálculo preliminar de los ajustes.** Usando el formato respectivo.
- 12.3.6 Seguimiento y cierre preliminar.** El representante debe dar seguimiento diario y semanal al reempaque y o venta de la fruta para estar informado si se presentan desviaciones en la cantidad de cajas dañadas o el cálculo preliminar de ajustes.
- 12.3.7 Demora en pagos y desviaciones de calidad.** Entendiendo que las desviaciones de calidad pueden propiciar demoras en el proceso de liquidación de contenedor y que estas pueden afectar seriamente el flujo de caja, se negociará con nuestros clientes para que estos efectúen el pago completo del valor comercial de la carga con el entendido que el contenedor estará sujeto a un ajuste comercial que requerirá la emisión de una nota de crédito posterior y que será aplicada en pagos futuros.
- 12.3.8 Recepción de Reclamos extraordinarios.** Todo reclamo presentado posterior al periodo máximo de 7 días después del arribo de la fruta será siempre atendido y evaluado. Estos reclamos requieren una revisión y análisis más profundo para determinar el nivel de responsabilidad tanto del cliente como de Agrolibano en las pérdidas generadas por la desviación de calidad.
- 12.3.9 Socialización del proceso manejo de quejas y reclamos.** Esto deberá ser socializado con todos nuestros clientes e incorporado en las cartas de intenciones/acuerdos comerciales respectivas.
- 12.3.10 Liquidación del contenedor y emisión de notas de crédito.**
- ❖ Con la emisión de liquidación y resultado final, el representante debe comparar los montos ajustados determinando si hay desviaciones sobre el ajuste estimado de manera preliminar.
  - ❖ Ejecutar una negociación concluyente con el cliente para reducir el impacto económico del ajuste, dejando constancia firmada y/o electrónica del acuerdo final con el cliente (claim release).
  - ❖ Los ajustes serán autorizados por quien corresponda según la escala de autorización de ajustes por orden jerárquico que funciona así:

- US\$0.01 a US\$0.05 por Pieza/Kg (US\$200.00 a US\$1,000.00), Representante comercial Sr.
  - US\$0.05 a US\$0.10 por Pieza/Kg (US\$1,000.00 a US\$2,000.00), Gerente de cuenta.
  - Arriba de US\$0.10 por Pieza/Kg (más de US\$2,000.00), Gerente Comercial.
- ❖ El representante remitirá al Gerente comercial de la cuenta que corresponda, una "solicitud de emisión de nota de crédito" Anexo 2, que incluye:
- El cálculo preliminar de ajustes (Consensuado con el cliente)
  - Liquidación - ajuste "inicial" presentado por el cliente,
  - Ajuste final negociado con el cliente. Este monto debe reflejar la gestión del representante en reducir las pérdidas.
  - **En adición a esto, la solicitud deberá ir acompañada con toda la documentación de soporte requerida para el cliente.**

#### 12.3.11 Firma y autorización de la solicitud de emisión de nota de crédito por Gerente Comercial de la cuenta que corresponda y Gerente Comercial.

- ❖ Las Notas de Crédito serán elaboradas en el departamento de Administración y Finanzas con la solicitud que pasa el Gerente de Cuenta y luego conseguir la Autorización con el Gerente de Exportaciones y Gerente Financiero
- ❖ Las notas de crédito solo se emitirán cuando ya cuenten con las autorizaciones del caso.

#### 12.3.12 Auditorias y control de procedimientos.

- ❖ El departamento de Administración y Finanzas realizara un proceso de auditorías mensuales para verificar el cumplimiento de la política.
- ❖ El no cumplimiento de este procedimiento implica que los responsables estarán sujetos a sanciones administrativas y disciplinarias que se consideren necesarias.

### 12.4 Página web

**12.4.1** Agrolibano cuenta con dos páginas web: <https://www.agrolibano.com> y <https://www.mikesmelons.com>. Dichas páginas, además de tener una función divulgativa y publicitaria, contiene información relevante sobre la empresa (misión, visión, valores), el catálogo de productos y los contactos para la efectiva atención al cliente y de eventuales reclamos.

**12.4.2** Los clientes pueden acceder a la página web de Agrolibano para localizar los contactos telefónicos y electrónicos de la oficina de atención al cliente.

**12.4.3** Adicionalmente, los clientes podrán encontrar en la página web, toda la información relativa a certificados de calidad, atributos de los productos, áreas geográficas de influencia y programas de ayuda social.

### **12.5 Líneas telefónicas, fax, email**

Agrolibano cuenta con la siguiente línea telefónica y fax a los fines de procesar junto con la oficina comercial, solicitudes, quejas/reclamos o cualquier otra inquietud por parte de su clientela:

Tel: +504 2781-2186

Fax: +504 2781-2256

Adicionalmente cuenta con la siguiente dirección de correo electrónico para facilitar el enlace con Agrolibano: [soporte@agrolibano.com](mailto:soporte@agrolibano.com)

## **13. Cumplimiento por parte de los empleados de Agrolibano**

### **13.1 Políticas sobre denuncias de situaciones ilegales:**

El objetivo del proceso de denuncia de la situación ilegal dentro de la empresa consiste en informar sobre las preocupaciones en relación con posibles irregularidades en la contabilidad, la auditoría, en cuestiones bancarias o sobornos que tengan lugar dentro de Agrolibano, a través de la comunicación a su superior o la remisión de un informe confidencial enmarcado dentro del alcance del proceso de denuncia de la situación ilegal dentro de la empresa y del cual el remitente deberá obtener oportuna respuesta.

### **13.2 Código de conducta empresarial:**

Su cumplimiento es obligatorio para todos los directivos y empleados de Agrolibano y comprende una serie de directrices y obligaciones destinadas a lograr una óptima conducta en pro de los intereses de la empresa. En este sentido los empleados se rigen al reglamento interno (consultar al departamento de Recursos Humanos).

## **14. Modificaciones a las políticas de comercialización**

Las políticas de comercialización de Agrolibano podrán ser modificadas unilateralmente por la empresa cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual se procederá a su divulgación en la página web <https://www.agrolibano.com>.

## AGROLIBANO

### Acuse de Recibo y Compromiso

#### Política de Asuntos de Consumidores

He leído, entendido y me comprometo a cumplir con la Política de comercialización de Agrolibano. Si tengo cualquier pregunta o requiero de explicaciones adicionales con respecto a cualquier tema incluido en esta política, contactaré al Departamento de Recursos Humanos de Agrolibano directamente. En el caso de que tenga conocimiento de un caso que viole los numerales descritos en esta política, reportaré inmediatamente los hechos al Departamento De Recursos Humanos,

Fecha

Firma

Nombre

Título/Puesto

Lugar

---

## Historial de Revisiones

Lanzada el Abril 2013 realizada por Kenny Molina

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 20 de abril de 2015

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 11 de Junio de 2016

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 15 de Junio de 2017

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 15 de Junio de 2018

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 5 de Junio de 2019

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---

Fecha: 5 de mayo de 2020

Revisada por: Kenny Molina, Gerente de Mercadeo de Agrolíbano.

**Aprobada por: Pamela Molina, Presidenta Comité RSE AGROLÍBANO**

---