



www.sanovo.com.ar

INSTRUCTIVO

de procedimientos de reclamos y las recomendaciones de almacenamiento y uso de nuestros productos



CREADO
SEPTIEMBRE 2020

VERSION 01

MAPLES
para huevos

ESTUCHES
para huevos

BANDEJAS
para frutas





www.sanovo.com.ar

INSTRUCTIVO

de procedimientos de reclamos y las
recomendaciones de almacenamiento y
uso de nuestros productos

TABLA DE CONTENIDOS



CREADO
SEPTIEMBRE 2020

VERSION 01



Sec. 00		INTRODUCCIÓN	04
Sec. 01		RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO Y USO	05
Sec. 02		PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO	11
Sec. 03		CONTACTO Y SOPORTE	14

En Sanovo Greenpack Argentina nos interesa estar cada vez más cerca de nuestros clientes, anticipándonos a todos sus requerimientos.

Nos comprometemos por un manejo eficiente de los reclamos y una rápida resolución de los mismos. Para ello hemos elaborado este **Instructivo de procedimientos de reclamos y las recomendaciones de almacenamiento y uso** de nuestros productos. Les pedimos que por favor lean detenidamente la información detallada en el siguiente documento.

Les recordamos que, como siempre, ante una eventual consulta o reclamo sobre cualquiera de nuestros productos podrán dirigirse a nuestros **agentes de ventas** o a los representantes del **Departamento Comercial**, y él o ella enviarán su solicitud o reclamo a la(s) unidad(es) de producción correspondiente.



RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO Y USO

SOLIDEZ DEL COLOR

evite el almacenamiento bajo la luz solar directa.

HUMEDAD

un almacén limpio, seco y bien ventilado es lo mejor. Se recomienda almacenar entre un 50% y un 65% de humedad relativa para mantener la resistencia total del producto. Es importante

permitir que los productos tengan una adecuada ventilación, no estocarlos en altillos ni cerca de techos con posibles condensaciones, ni paredes. Dejar ciertos pasillos de respiración entre los pallets. Mantener el producto sobre los pallets de fábrica, no apoyarlos directamente sobre el

piso, y **no sacar del envoltorio original sino hasta el momento de uso.**

TIEMPO DE ALMACENAMIENTO

el embalaje no debe almacenarse más de lo necesario (4 meses), por lo tanto, se recomienda el procedimiento "primero en entrar, primero en salir".

ESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO

los paquetes no deben sobresalir del pallet para evitar daños. Los **pallets no deben superar los 2,7 m de altura**, como máximo deben apilarse 2 pallets y se debe colocar una capa protectora intermedia.

El almacenamiento y el uso son responsabilidad de los clientes.

Para asegurarse de que nuestros productos mantengan su alta calidad durante el almacenamiento y el uso, siga las siguientes recomendaciones.



ESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO



RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO Y USO

EMBALAJE LLENO DE HUEVOS

– MAPLES EN PALLETS

- **Apilamiento:** un máximo de 5 veces 6 capas (2,5 cajones). Con capas de protección intermedias por cada 6 capas, que cubran toda la superficie. No reutilizar maples de uso externo, como tampoco de uso interno, tampoco como doble maple o como tapa. En períodos de alta humedad relativa, apilar en depósito a no más de 3 veces 6 capas, y remontar en el momento de carga del camión. También se pueden reforzar filas de capa inferior con doble maple. Los maples de refuerzo deben ser del mismo tipo que se están usando en ese momento.





RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO Y USO

- Respetar el tamaño de huevo para cada tipo de maple según recomendación SGA.

Huevos. Clasificación Oficial

Clasificación de huevos Decreto 4238/68, capítulo XXII

TAMAÑO	DENOMINACIÓN	PESO INDIVIDUAL	PESO MAPLE (maple incluido)	PESO CAJÓN (maple incluido)
1s	Extra Grande	62 gramos o más	1,930 Kg o más	23,200 Kg o más
1	Grande	54 gramos o más	1,690 Kg o más	20,300 Kg o más
2	Mediano	48 gramos o más	1,510 Kg o más	18,100 Kg o más
3	Chico	42 gramos o más	1,330 Kg o más	16,000 Kg o más



RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO Y USO

- **Protección adicional:** si el apilamiento es más alto de lo recomendado, se necesita protección lateral adicional en capa inferior así como capas intermedias siguientes.
- Si no utiliza caja de cartón exterior, recomendamos capas de protección lateral adicional intermedias después de 5 capas.

ESTUCHES LLENOS DE HUEVOS

– PAQUETES MINORISTAS

- Si no utiliza cartones exteriores, recomendamos capas de protección intermedias después de 5 capas.
- La imagen muestra un ejemplo de cómo apilar nuestros paquetes minoristas.

- La imagen muestra un ejemplo de cómo apilar nuestros paquetes minoristas.



- **Dinestado:** si bien nuestros productos están avalados y recomendados por los principales fabricantes de equipamientos de clasificación, los mismos requieren regulaciones particulares para cada modelo de maple por sus diferentes medidas y estructuras. Recomendamos entonces **consultar al proveedor** del equipo para la correcta **regulación del dinester** y para el eventual **reemplazo de piezas y ajuste de grippers, obtención de información y cualquier otro detalle que haga al uso correcto de las líneas.**

RESUMEN

RECOMENDACIONES
DE ALMACENAMIENTO
Y DE USO

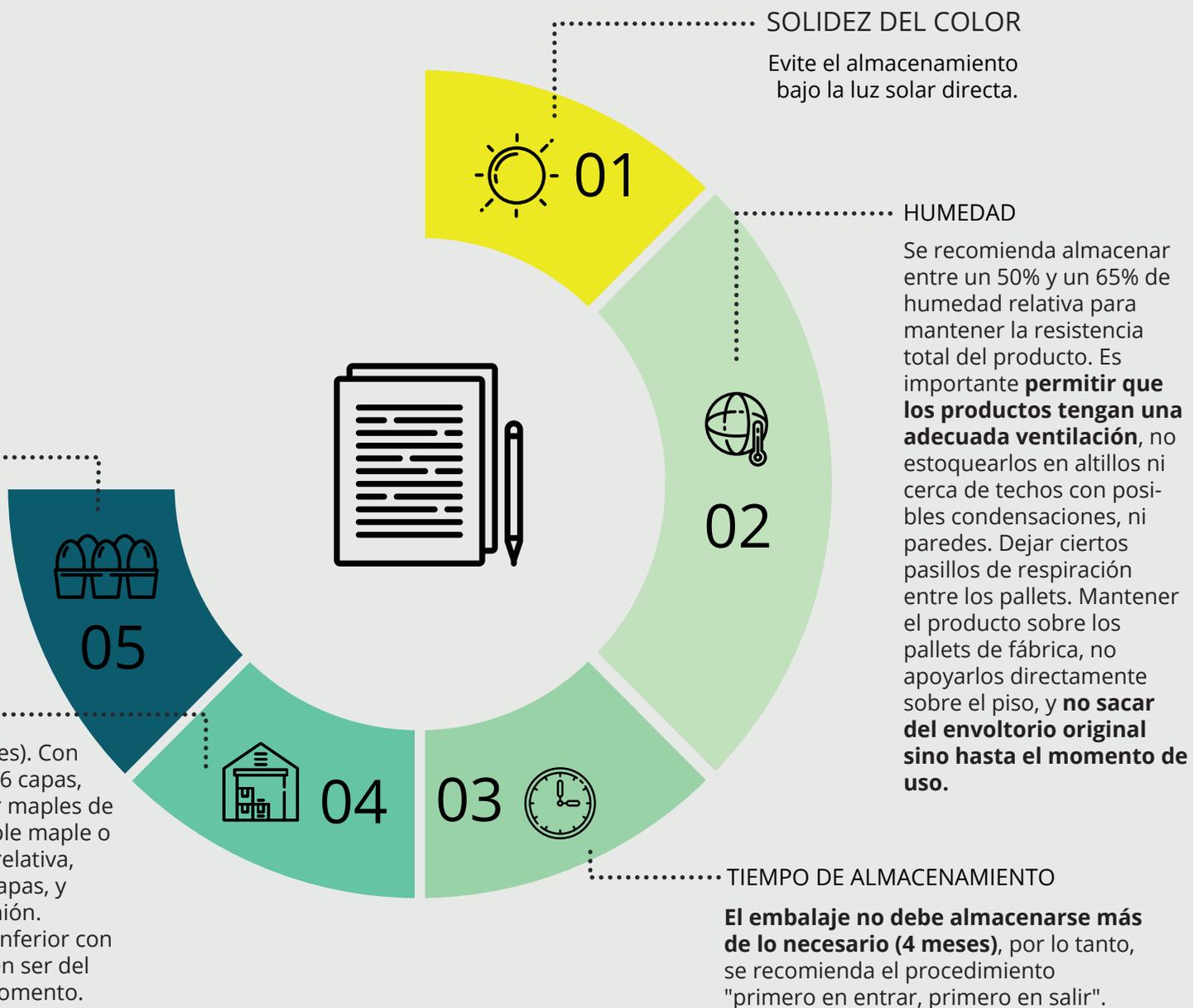


TAMAÑO DEL HUEVO

Respetar el tamaño de huevo para cada tipo de maple según recomendación SGA.

APILAMIENTO

Un **máximo de 5 veces 6 capas** (2,5 cajones). Con capas de protección intermedias por cada 6 capas, que cubran toda la superficie. No reutilizar maples de uso externo ni interno, tampoco como doble maple o como tapa. En períodos de alta humedad relativa, apilar en depósito a no más de 3 veces 6 capas, y remontar en el momento de carga del camión. También se pueden reforzar filas de capa inferior con doble maple. Los maples de refuerzo deben ser del mismo tipo que se están usando en ese momento.





PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

VERIFICACIÓN

Necesitamos que nos brinde **información detallada** sobre los artículos del producto en cuestión. De esta manera mantenemos la equidad para todos nuestros clientes y al mismo tiempo evitamos reclamos o solicitudes repetidas para la misma categoría.

- Siempre es conveniente estar preparado para devolver los productos a pedido de su contacto de ventas.
- Para reclamos relacionados con **la función, el material, la impresión, el etiquetado y el transporte/envoltura las fotos digitales pueden ser suficientes**, pero también se pueden solicitar muestras. Se requieren

fotos de pallets enteros para reclamos relacionados con la envoltura stretch.

- Recuerde que es usual que se requieran muestras para cursar los reclamos, preferiblemente paquetes intactos. De acuerdo al problema y ante requerimiento, envíe los paquetes en una bolsa de plástico hermética para que conserven su estado.
- Como tenemos una trazabilidad total de los artículos del producto en cuestión, **su contacto de ventas necesita la información sobre la fecha y hora de producción, que se encuentra en la etiqueta (del pallet correspondiente).**



PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

TIEMPO INDICADO

Es importante que su contacto de ventas esté informado rápidamente del reclamo. De esta manera el procedimiento será más efectivo y más ágil su resolución.

- Tenga en cuenta que **no podemos aceptar reclamos si la entrega se realizó con más de 14 días de su aviso, con la excepción de fallas en la función que podrían no ser evidentes hasta que el producto se ponga en uso, con un límite de tiempo de hasta medio año después de la recepción, siempre que los bienes se hayan almacenado en las condiciones de almacenamiento recomendadas.**

(Ver: "Recomendaciones de almacenamiento y uso").

- **Cada reclamo debe manejarse por separado.**

TRANSPORTE

Algunos reclamos pueden referirse a problemas debidos a daños en el transporte causados por una empresa externa. En tales casos, es extremadamente importante que se cumplan las siguientes condiciones; de lo contrario, es posible que no podamos aprobar su reclamo. Recuerde que siempre es mejor si puede **tomar fotos de los bienes dañados antes de descargarlos del vehículo.**





PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

- Asegúrese de que el **daño visible se describa** directamente en **el remito** de despacho (**y que el conductor lo firme**).
- Estamos obligados a enviar cualquier **reclamo por escrito** a la **compañía de transporte dentro de los 7 días posteriores a la recepción de la mercancía**, por lo que necesitamos que **verifique su mercancía a la llegada, que lo detalle en el remito** de despacho e **informe a su contacto de ventas lo antes posible**.
- Si un camión llega con mercancías que se volcaron durante el transporte, se puede rechazar la recepción de mercancías, pero debe

consignar el alcance del daño en el remito de despacho, independientemente de si rechaza la aceptación de toda la carga o piezas de la carga.

- Si elige descargar los pallets, debe tener en cuenta que será responsable de almacenar los productos dañados. **No utilice ningún producto de los pallets dañados. Avise a su contacto de ventas de inmediato**. En tales casos, también debe tener que **consignar el daño en el remito**. Nuestra compañía tendrá 10 días (después de recibir el reclamo) para inspeccionar los pallets en sus instalaciones. Durante este período, los productos deben permanecer intactos.





CONTACTO / SOPORTE DE RECLAMO

Podrán dirigirse a nuestros **agentes de ventas** o a los representantes del **Departamento Comercial**, y él o ella enviarán su solicitud o reclamo a la(s) unidad(es) de producción correspondiente.

UNIDAD COMERCIAL

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes de 9 a 18hs.

Sábados de 9 a 13 hrs.

Equipo Comercial

Amalia Vazquez 54 - 11 - 5006 - 1202

Viviana Fernandez 54 - 9 - 11 - 6212 - 0923

Tamara Molina 54 - 9 - 23 - 3446 - 20 - 0528

Gerente Comercial

Oswaldo Méndez 54 - 11 - 5007 - 0014