

LANDES®

POLÍTICA COMERCIAL
Y DE PROTECCIÓN
AL CLIENTE

POLÍTICA COMERCIAL Y DE PROTECCIÓN AL CLIENTE



Somos una compañía local que pesca y procesa proteínas marinas de la más alta calidad, innovando cada día en todas nuestras actividades para crear valor con especial interés por nuestros colaboradores y colaboradoras. Para ello, desarrollamos las mejores prácticas en la industria bajo los más altos estándares tanto en inocuidad alimentaria como en preservación marina, apuntando a entregar una proteína de alta calidad para nuestros clientes y comunidades donde impactamos. Contamos con una flota industrial de 3 barcos y 4 plantas para la producción de congelados, harina de pescado e hidrolizados. Además, cultivamos y procesamos mejillones en la isla de Chiloé.

Nuestro propósito es preservar y proteger los ecosistemas marinos, mejorando la calidad de vida de nuestros clientes, trabajadores, proveedores y las comunidades donde estamos insertos, alcanzando diversos rincones del mundo con nuestros productos, mediante la acuicultura y la pesca industrial, con la sostenibilidad como nuestro timón.

Estamos comprometidos con ofrecer a nuestros clientes productos de la más alta calidad. En todas nuestras plantas procesadoras, el proceso de elaboración ha mantenido sus certificaciones de calidad, sentando como base las buenas prácticas de manufactura e inocuidad alimentaria, de tal manera de garantizar la seguridad para nuestros consumidores.



Productos certificados

Contamos con laboratorios propios en los cuales controlamos procesos y testeamos el producto final para asegurar su máxima calidad, asegurando productos inocuos, que cumplan con las especificaciones de nuestros clientes y que cuentan con las siguientes certificaciones:

- ✓ **Norma HACCP:** Todas las plantas elaboradoras de productos -tanto para consumo humano como para nutrición animal- cuentan con un Programa de Aseguramiento de Calidad (PAC), basado en HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), que garantiza la inocuidad de los alimentos, el cual es otorgado y certificado bajo estrictos requisitos por el Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura de Chile (Sernapesca).
- ✓ **Estándar IFFO RS:** Las plantas de harina y aceite hidrolizado de pescado cumplen con esta normativa, que asegura el origen y calidad sanitaria de las materias primas utilizadas en la elaboración de dichos productos. La Organización Internacional de Harina y Aceite de Pescado (IFFO por su sigla en inglés) es un observador acreditado ante la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).
- ✓ **Certificación BRC Global Standard for Food Safety:** La planta de mejillones de Landes en Chiloé cumple con esta norma de seguridad alimentaria establecida por la asociación de minoristas británicos *British Retail Consortium* (BRC). Su implementación garantiza el compromiso de Landes con sistemas de control que permitan identificar cualquier peligro o amenaza contra la seguridad de los alimentos.
- ✓ **Norma IFS (International Food Standard):** Se origina por la necesidad de disponer de una norma común de calidad y seguridad alimentaria, como consecuencia de la creciente aparición de nuevos requisitos legales. Ha sido promovida por la asociación de distribuidores de Alemania, Francia e Italia y ofrece un sistema de gestión que otorga mayor garantía a nuestros clientes, pues goza de reconocimiento internacional y reduce la necesidad de auditorías.
- ✓ **Estándar MSC:** Certificación acreditada por la Marine Stewardship Council, organización independiente sin fines de lucro que reconoce pesquerías sostenibles y bien gestionadas. El programa es internacionalmente validado y operado por certificadores externos para garantizar su transparencia. El sello azul MSC garantiza que el jurel viene de una pesquería sostenible y que la cadena de distribución de Landes ha pasado una auditoría detallada de trazabilidad.

POLÍTICA COMERCIAL Y DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Landes S.A. desempeña sus actividades cumpliendo lo dispuesto en la Ley General de Pesca y Acuicultura de Chile, suministrando a sus líneas productivas sólo materias primas de origen legal cuya documentación permita un estricto control sobre la trazabilidad de las mismas. El abastecimiento de recursos en altamar cumple con la regulación de cuotas establecidas por la autoridad, cuidando la sustentabilidad de las especies y procurando la debida reproducción de los stocks. Además, la compañía cuenta con un detallado y robusto sistema de trazabilidad de sus productos, desde el momento de su captura hasta su destino final.

Nuestros barcos cumplen con todas las exigencias impuestas por la autoridad marítima. La flota de Landes cuenta con equipos de alta tecnología en navegación, monitoreo, comunicación y sistemas de pesca, los cuales son manejados por una tripulación altamente capacitada y certificada para realizar las labores requeridas. Para garantizar la frescura de la materia prima, las naves poseen un sistema de refrigeración RSW, que permite mantener la pesca refrigerada desde la captura hasta el abastecimiento de nuestras plantas para su posterior procesamiento.

Respecto a las materias primas, Landes tiene una política de abastecimiento responsable. Los recursos adquiridos a terceros provienen de embarcaciones debidamente inscritas y autorizadas para extraer las especies que son de interés de la compañía. Cada desembarque es certificado por el organismo pertinente (el Servicio Nacional de Pesca Sernapesca o quien la ley faculte para hacerlo). Además, es de interés de la compañía trabajar en conjunto para una mejora continua de la calidad de materia prima de origen artesanal, promoviendo las buenas relaciones y comunicación directa con ellos.

Landes Mussels, filial de Sociedad Pesquera Landes S.A. cultiva, procesa y exporta mejillones cumpliendo con todas las regulaciones y exigencias planteadas por la normativa vigente. El inicio del ciclo productivo nace con la captación natural de semillas que se realiza mayoritariamente en un centro de cultivo propio, ubicado en Hornopirén, X Región. Por su parte, los cultivos de engorda se encuentran en el centro de la Isla de Chiloé, áreas que se caracterizan por la pureza de sus frías aguas, libres de contaminación y ricas en fitoplancton, en las cuales se alimentan los mejillones en forma natural, lo que permite obtener un producto de la más alta calidad. Los centros utilizan el método long line, mediante el cual los mejillones se fijan cuelgas en un sistema flotante suspendido, el cual no afecta las especies silvestres del fondo marino, ni los bancos naturales de moluscos bivalvos.

Nuestra planta de procesos se abastece de dos fuentes de suministro: la producción en nuestros centros de cultivo y la compra de materia prima a terceros. En ambos casos, Landes cumple con todos los controles reglamentarios relativos a resguardar la inocuidad de sus productos.

Landes dirige sus negocios de manera responsable, promoviendo valores como la integridad, transparencia, honestidad y la no discriminación. Estamos comprometidos con establecer relaciones beneficiosas con nuestros clientes, proveedores y socios comerciales. Realizamos nuestros procesos productivos de la manera más eficiente posible, incorporando la mejor tecnología para ofrecer productos a precios competitivos, garantizando la sustentabilidad de los recursos.



Confidencialidad

Mantenemos de manera confidencial toda la información de nuestros clientes, proveedores y socios. Tenemos especial cuidado con los datos personales, resguardando su privacidad y uso. Por datos personales entendemos cualquier información que pueda usarse para identificar directa o indirectamente a un individuo específico.

Las nóminas de clientes, proveedores, archivos, informes, costos de productos o servicios, sistemas de procesamiento de información, programas computacionales, bases de datos y secretos comerciales, entre otros, también deben ser conservados y protegidos, y solamente se pueden utilizar para fines del negocio de la Compañía.



Relación con los clientes

El compromiso con la satisfacción de nuestros clientes también se refleja en el respeto a sus derechos y en la búsqueda constante de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre acorde a los objetivos de desarrollo y rentabilidad de la Compañía.

La transparencia será el elemento distintivo en todos y cada uno de los actos comerciales que desarrolle cada trabajador de Landes. Para ello:

- Competiremos vigorosa y equitativamente;
- Trataremos a todos los clientes y proveedores en forma objetiva, honesta y justa;
- No trataremos temas relativos, información relevante o estratégica con competidores o clientes, que de ser conocidas por la competencia influiría sobre las decisiones de éstos en el respectivo mercado;
- Evitararemos cualquier tipo de programa o práctica que pueda considerarse como injusta o engañosa;
- Presentaremos siempre los productos y servicios de la Compañía de forma honesta e inequívoca;
- No criticaremos a un producto o a un competidor sin una base objetiva;
- Tendremos especial énfasis en dar cumplimiento a los términos y condiciones generales de las políticas comerciales de Landes y a toda la normativa de libre competencia.
- Ofreceremos a nuestros clientes la posibilidad de una inspección de productos previo a la entrega a través de surveyor externo que garantice el cumplimiento de las especificaciones técnicas estipuladas en los contratos de venta.

POLÍTICA COMERCIAL Y DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

- Contamos con una póliza de seguros de responsabilidad civil para responder a nuestros clientes en caso de que lo amerite.
- Todos los mecanismos para que nuestros clientes realicen comentarios y quejas formales están disponibles en nuestro sitio web **www.landes.cl**. Responderemos a todas las consultas y quejas en el plazo de un mes a partir de su recepción.

La participación de Landes en asociaciones gremiales (A.G.), asociaciones empresariales, federaciones, confederaciones y otras entidades análogas, se hará siempre bajo un criterio restrictivo, orientada a los fines propios de la respectiva entidad, evitando conductas que puedan lesionar la libre competencia.

En todas las relaciones comerciales de carácter particular con personas o entidades ajenas a Landes, tanto si éstas mantienen a su vez relaciones comerciales con la Compañía como si no las mantienen, todos los Directores y Trabajadores deberán cumplir con las siguientes exigencias:

- Evitar las transacciones, situaciones o participaciones personales en las cuales su interés particular efectivamente entre en conflicto, o tenga la apariencia de entrar en conflicto, con los intereses de la Compañía o los de sus contrapartes comerciales.
- Actuar siempre de conformidad con las leyes y normas reglamentarias aplicables y con las políticas de Landes, incluyendo las disposiciones de este documento.
- Proteger siempre las propiedades, derechos, intereses, crédito, reputación, responsabilidades e información confidencial de la compañía. Evitar las

transacciones, situaciones o participaciones personales en las cuales su interés particular efectivamente entre en conflicto, o tenga la apariencia de entrar en conflicto, con los intereses de la Compañía o los de sus contrapartes comerciales.



Relación con los proveedores

Incentivamos una relación perdurable y de mutua confianza con los proveedores. La elección y contratación de éstos siempre deberá estar basada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la Compañía, debiendo ser conducidas por medio de factores objetivos, tales como competencia, precio o calidad.

Landes enfatizará a todos los actuales y potenciales proveedores que se espera que compitan en forma justa y vigorosa por proveer sus servicios o productos y que serán seleccionados estrictamente por sus méritos.

La compañía cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos, contemplados en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Mediante la aceptación de la Orden de Compra, el proveedor declara no estar involucrado ni haberlo estado en ninguno de los delitos individualizados en la ley señalada con antelación y asimismo se obliga a denunciar cualquier acto, transacción u operación sospechosa que advierta en el ejercicio de sus actividades y que pongan en riesgo el cumplimiento de la normativa señalada.



Programa de retiro de productos

El retiro de productos es la acción eficiente, coordinada y oportuna de recuperar un producto defectuoso enfocado principalmente a problemas de inocuidad, que ya no esté en poder del elaborador. Este programa se origina con la solicitud de retiro emitida por Sernapesca (Servicio Nacional de Pesca) y tiene como finalidad las siguientes acciones:

- ✓ **Asegurar** al cliente que la empresa realizará todas las acciones razonables para recuperar en forma coordinada, oportuna y eficiente la cantidad de producto defectuoso del mercado que pueda implicar una amenaza, incluso aquellos que estén en poder de los clientes.
- ✓ **Bloquear** las claves afectadas, con el fin de impedir que se exporten y se distribuyan.
- ✓ **Recuperar** efectivamente y eficientemente la cantidad de producto afectado del mercado incluyendo los que estén en poder de los clientes.
- ✓ **Notificar** a los interesados respecto del riesgo potencial para la salud o del incumplimiento de los requisitos del mercado.

El responsable del programa es el Subgerente(a) del Departamento de Calidad, quien lidera el equipo de retiro de productos integrado también por el Administrador, el Jefe de Productos Terminados, el Asistente de Comercio Exterior 1, el Jefe de Planta y el Encargado PAC (Programa de Aseguramiento de Calidad).

POLÍTICA COMERCIAL Y DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Sernapesca clasifica el retiro según el siguiente criterio.

- **Retiro Clase I:** El producto presenta un grave riesgo para la salud de los consumidores.
- **Retiro Clase II:** Si existe una probabilidad razonable, de que un producto presente un riesgo para la salud de los consumidores.
- **Retiro Clase III:** Si el producto no presenta un riesgo apreciable para la salud de los consumidores pero no cumple con los requisitos del mercado.

Según el tipo de retiro clasificado, la ubicación del producto y la capacidad de reacción de la planta, Sernapesca evaluará la posibilidad de notificar a la Autoridad Competente nacional y del país de destino que corresponda.

La empresa entregará vía email al Director Regional e inspector de Sernapesca, los siguientes antecedentes:

- Informe técnico elaborado por el Subgerente de calidad y productos terminados señalando el origen del problema.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Razón del retiro y determinación del problema.
- Stock y período de producto comprometido.
- Disposición del producto.
- Destino.
- Clientes: identidad del cliente, con nombre dirección email y/o teléfono.
- Volúmenes y fechas de producción.
- Números de contenedores.
- Puerto de destino.
- Fecha de zarpe.
- N° Certificado Sanitario.

- Copia Neppex.
- AOCS.
- Factura de exportación.
- Copia de la comunicación oficial al cliente.
- Destino del producto retirado y disposición final.
- Procedimiento del retiro, aviso y devolución.

Además, Landes deberá asegurarse de lo siguiente:

- La cantidad producida debe coincidir con la almacenada y/o distribuida.
- Determinar de manera rápida y exacta la cantidad, fecha y localización de producto cuestionado que fue despachado.
- Determinar de manera rápida y exacta la cantidad total de producto remanente en stock.
- Bloquear (no comercializar) los productos afectados remanentes en stock, para evitar su comercialización.
- Contactar al cliente (s) para que el producto cuestionado sea retenido y/o devuelto a la planta.
- Si existe peligro serio, se debe destruir el producto.
- Si el cliente destruye el producto, esto deberá ser realizado bajo la supervisión de un representante de la empresa que inicio el retiro.
- Se mantendrá una comunicación fluida y coordinada con la autoridad sanitaria competente, nacional o internacional.

Landes efectuará dos ejercicios de Retiro de Productos o Recall al año los que quedarán respaldados para futuras auditorías.



Sala de ventas

Landes dispone de locales propios denominados “salas de ventas” abiertos a todo público que ofrece los productos que pescamos y procesamos a precios convenientes. Todos nuestros productos cuentan con el Sello Azul de Sernapesca, programa de consumo y pesca sustentable que garantiza el origen legal de los recursos hidrobiológicos. También ofrecemos productos de terceros que cumplan todas las normativas legales, reglamentarias y sanitarias vigentes, apoyando de esta manera a emprendedores locales quienes acceden a productos de calidad a menor costo.

Nuestra actividad publicitaria usa contenidos veraces y no induce a engaños, errores o incita a conductas o conclusiones inapropiadas de los bienes que vendamos y servicios que prestamos.

Para ingresar productos a nuestra sala de ventas, los proveedores deben entregar la siguiente información:

- Ficha técnica del producto, etiqueta nutricional e informe del laboratorio que la elaboró.
- Copia de resolución sanitaria del servicio de salud de la planta elaboradora.
- Autorización de Sernapesca (AOL) para todos los productos del mar.
- Una muestra rotulada por cada producto nuevo para análisis interno de laboratorio.
- Para productos importados, copia de resolución exenta del servicio de salud.
- La fecha máxima para el vencimiento del producto no puede ser inferior a 12 meses desde la fecha de entrega.

Si el producto adquirido en nuestras salas de ventas presenta algún desperfecto o rotura, el cliente puede solicitar su cambio inmediato o la devolución del dinero.





Política de envío responsable

La política de Planificación y Gestión eficiente del Transporte cubre todas las operaciones de traslado de productos, materia prima e insumos que sean directamente realizadas por Landes. Se busca también con esta política promover la eficiencia en el transporte por parte de las empresas externas que prestan el servicio de transporte a Landes. Este aspecto eventualmente podría considerarse como un criterio para la selección de proveedores de servicios de transporte.

A continuación, se describen prácticas que contribuyen al uso eficiente de combustibles y por consiguiente a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

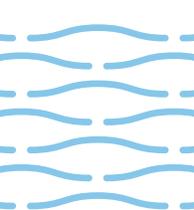
- **Compromiso de preferir transporte marítimo que vía aérea:** casi la totalidad de los productos Landes son exportados vía marítima, privilegiando siempre la alternativa más amigable con el medio ambiente. Ello provocará un impacto positivo no sólo a nivel ambiental, sino también a nivel de costos para la empresa.
- **Maximizar la ocupación media de los camiones:** mientras mayor sea el peso de la carga transportada, mayor será el consumo de combustible del vehículo, sin embargo, a mayor carga, menor será el consumo de combustible por tonelada transportada, aumentando de esta manera la eficiencia en el transporte. Por tanto, en lo posible, al movilizar cargas se debe utilizar la máxima capacidad del vehículo de acuerdo con lo recomendado por el fabricante.
- **Reporte y monitoreo de consumos y distancias recorridas:** para evaluar la efectividad de estas prácticas, solicitaremos a nuestros proveedores transportistas que registre los datos de los traslados en la planilla de control de kilometrajes y consumos.
- **Selección de rutas convenientes:** antes de comenzar el viaje, es conveniente determinar las rutas más eficientes para el transporte, para esto se deben considerar diversos factores, el más importante es la selección de la ruta más corta, sin embargo, no se deben obviar otros factores como la congestión vehicular y la calidad del camino. Estas características se pueden fácilmente evaluar mediante aplicaciones de smartphone como Google Maps.
- **Control de la velocidad máxima:** al circular en carreteras, la recomendación es utilizar la marcha más alta posible que es la que ofrece el mejor rendimiento para altas velocidades, sin embargo, se debe considerar que para llegar a velocidades de 90 km/h o más se requiere acelerar el motor por sobre el rango económico (2.000 rpm).
 - **Niveles de líquidos:** aceite de motor, agua de refrigeración y líquido de la dirección asistida.
 - **Sistema de frenos:** presión de aire de frenos y purgado del agua de condensación
 - **Control de filtros:** el estado de los filtros de aceite, aire y combustible tiene repercusión directa en el consumo de este último
 - **Estado de los neumáticos:** una reducción de la presión de los neumáticos en 28 psi genera un aumento del consumo de combustible en un 2% y disminuye su vida útil en un 15%, por tanto, se debe chequear con frecuencia que la presión de los neumáticos coincida con la recomendada por el fabricante.

La política de gestión y planificación eficiente del transporte de Landes expone el compromiso voluntario y permanente de la empresa con un desarrollo responsable de sus impactos hacia el medioambiente. Las prácticas que aquí se reseñan han demostrado contribuir en el uso eficiente del combustible y por tanto la implementación es fundamental para disminuir los impactos que el transporte de cargas genera en el medioambiente, es por esto por lo que se ha designado a Valentina Gallardo vgallardo@landes.cl como responsable de supervisar el cumplimiento de lo estipulado.

LANDES®



www.landes.cl



SANTIAGO - CHILE

Av. Tajamar 183 - Of. 702
Las Condes | Tel. (56) 2 2233 7151
landes@landes.cl

TALCAHUANO - CHILE

Isla Rocuant s/n - Casilla 288
Tel. (56) 41 285 7000

CHILOÉ - CHILE

Astilleros s/n, Dalcahue
Tel. (56) 65 264 1701