



Términos y Condiciones

Servicio de Dispensadores

Clientes Champions

2025



Aquí encontrarás:



01

Buzón de
contacto por país

02

Condiciones y
términos generales

03

Cómo contactarnos y
realizar una solicitud

04

Tipos de servicio a
los que tienes acceso



 +573182111531

 colombia.dispensadores@kcc.com



 +51912105390

 peru.dispensadores@kcc.com



 +50670716135

 costarica.dispensadores@kcc.com



 +56937020825

 chile.dispensadores@kcc.com



 +5491153058699

 argentina.dispensadores@kcc.com



 +593997034416

 ecuador.dispensadores@kcc.com



 +50760733993

 panama.dispensadores@kcc.com



 +573113441295

 honduras.dispensadores@kcc.com



 +573182111531

 elsalvador.dispensadores@kcc.com



 +573182111531

 guatemala.dispensadores@kcc.com

Dispensadores en Comodato

Kimberly Clark Professional entrega e instalan a los Clientes Finales los **Dispensadores a través de un Acuerdo de Comodato** precario y gratuito; los cuales podrán destinarse única y exclusivamente para el uso de los productos de la marca Kimberly Clark Professional; suministrados y/o comercializados por los Distribuidores o Directamente por Kimberly Clark Professional.

Por lo anterior los Dispensadores son propiedad de la marca Kimberly Clark Professional.

¿Cuándo es Procedente el Dispensador en Comodato?

Para la entrega o instalación de dispensadores a un Cliente este debe cumplir con el mínimo de compra y los meses de repago estipulado en el país.

El Cliente debe firma el Acuerdo de Comodato para iniciar la entrega e instalación, o cualquier otro servicio adicional inherente al dispensador.

El Cliente puede pedir dispensadores adicionales para áreas y sedes nuevas, o por adición de otro producto, servicio de mantenimiento y reemplazos, siempre y cuando haya tenido continuidad de la compra de los productos dispensados y garantizar las compras futuras para el uso de dichos dispensadores.

Deberes del Cliente con el Dispensador en Comodato

1. Cuidar, conservar y mantener limpios los Dispensadores, custodiarlos y no alterarlos ni modificar su uso.
2. Restituir los Dispensadores a Kimberly Clark al término de la relación comercial Directa o con el Distribuidor.
3. Notificar inmediatamente al Distribuidor y a KCP del cambio de la ubicación de los Dispensadores como traslado, retiro o reportar cualquier daño o pérdida de los mismos.
4. No ceder los Dispensadores a un tercero ni al Distribuidor.
5. Permitir realizar visitas en sus instalaciones, con el fin de revisar las condiciones de uso en las que se encuentran los Dispensadores, validar posibles cambios y/o reparaciones. Estas visitas siempre serán notificadas previamente, cumpliendo con todos los requisitos de ingreso que sean solicitados por el Cliente.
6. La disposición final e los Dispensadores en zonas de no cobertura deberán ser alineado previamente con Kimberly Clark Professional.

Terminación del Acuerdo de Comodato

1. El Acuerdo de Comodato de los Dispensadores se terminará de forma inmediata y se podrán ir a desinstalar y retirar cuando:
 - El Cliente no utiliza los Dispensadores conforme al Uso Autorizado;
 - Si el Cliente deja de comprar los productos de la marca KCP
 - Por mutuo acuerdo entre las partes
2. Kimberly Clark podrá realizar el retiro parcial de los dispensadores en una sede y/o área del cliente que no se encuentren en uso, es decir aquellos que estén vacíos y sin producto la marca o de la competencia.

Canales de Contacto:

1. A través de la Landing Page del Plan Aliados:
2. A través del Buzón de Dispensadores de su País

¿Qué debo tener en cuenta para realizar una solicitud?

1. El Tipo de Dispensador y la cantidad necesaria de cada uno
2. La Dirección exacta de la Sede donde se van a instalar los Dispensadores.
3. El nombre, cargo, correo electrónico y celular de la persona con la que se va a programar el Servicio
4. Tener el producto en la sede para la instalación.

Costos del Servicio de Dispensadores

1. Si Ustedes cuenta con los requisitos los Dispensadores se entregarán e instalaran en Calidad de Comodato, por lo cual no deberá pagar por ellos.
2. Si los Dispensadores son en Comodato, KCP brinda de manera gratuita el servicio de instalación, mantenimiento y desinstalación de los dispensadores.

Cobertura y Tiempos de Instalación

1. Es importante que revise la Cobertura que témenos para el Servicio de Dispensadores en tu País:
2. Y los Tiempos de Servicio de su País:

¿Cómo es el Servicio de Dispensadores?

Para todos los Servicios debes tener en cuenta:

1. Siempre estarán llamado a la persona contacto que designaste para confirmar y programar el Servicio.
2. Al llegar Técnico a tus instalaciones preguntará por la persona contacto con el fin de revisar el área y corroborar que no pasen redes eléctricas e hidráulicas, por donde va a taladrar o perforar la pared.
3. Al finalizar el Servicio el Técnico le pedirá a la persona contacto que revise cómo quedaron los Dispensadores y él área de trabajo; de acuerdo con dicha revisión firme el acta de Servicio y coloque sus observaciones si es el caso.
4. Inmediatamente a la persona contacto o a quién realizó la solicitud le llegara una encuesta para medir su Experiencia y la Calidad del Servicio.

Instalación de Dispensadores por Ampliaciones o adición de Producto

Usted podrá realizar solicitudes de Instalación de Dispensadores adicionales por:

1. **Apertura de una Nueva Sede** (Si está dentro de la cobertura de KCP será instalados, si no, serán enviados con el manual de instalación).
2. **Ampliación de Nuevas Áreas** dentro de las mismas instalaciones o dirección inicial.
3. **Productos complementarios** que requieran dispensadores.

Si la Necesidad de los Dispensadores en total no superan una **cantidad de 10** dispensadores puede realizar su solicitud a través del Buzón de Dispensadores

Si la solicitud supera la cantidad anterior y necesita asesoría para tener la mejor opción debe contactar a su Consultor LCE con **30 días** de antelación para poder programar disponibilidad y el servicio.

* Para poder establecer la cantidad adecuada para este tipo de requerimiento podemos agendar una Previa revisión y asesoría de Técnico.

Otros Servicios

1. **Reposición de Llaves** de los Dispensadores
2. Capacitación al personal de Servicios Generales sobre la **recarga de los productos** en el dispensador.
3. Capacitación sobre la **limpieza y conservación** de los dispensadores.

Solicitud de Mantenimiento de Dispensadores

Usted podrá realizar solicitudes del Mantenimiento de Dispensadores que contempla:

1. Revisión de los Dispensadores con mal funcionamiento para su ajuste o reparación en sitio.
2. Revisión de los Dispensadores con mal funcionamientos para cambio partes o piezas.
3. Revisar si amerita el cambio o reemplazo por otro Dispensador (Nuevo o de Circularidad).

Desinstalación y Traslado de Dispensadores

Usted podrá realizar solicitudes de Desinstalación de Dispensadores por:

1. El no uso de los Dispensadores en una Área o Sede (La Desinstalación puede ser parcial o total).
2. La no compra de un producto asociado al dispensador.
3. Por el Cierre Total de la Sede o el Negocio.
4. Por el cambio de marca de productos o terminación de contrato actual con nuestros productos

También podrá realizar solicitudes de Traslado de Dispensadores así:

1. De uno o varios dispensadores de un área a otra.
2. El traslado de uno o varios dispensadores de una sede a otra.

Importante

1. Para poder acceder a estos Servicio el Cliente debe estar comprando los volúmenes inicialmente pactados de los productos nuestra marcar que utilizan los Dispensadores de manera regular y continua.
2. Para los casos de la entrega e instalación de más Dispensadores es necesario garantizar la compra adicional de los productos para usar en los dichos Dispensadores

Better care
for a better
world.

