



CONDICIONES COMERCIALES

REQUERIMIENTOS PARA INGRESO Y/O ACTUALIZACION DE DATOS DE CLIENTES

De acuerdo con nuestras políticas empresariales, se requiere que nuestros clientes envíen la siguiente documentación con el fin de ser ingresados en nuestra base de datos.

- 1- Certificado de Cámara de Comercio actualizado, con fecha máxima de expedición no mayor a 60 días.
- 2- Copia de la cedula de ciudadanía del representante legal.
- 3- RUT actualizado, con máximo 6 meses de expedición
- 4- Dos referencias comerciales con su debido soporte.
- 5- Formato de conocimiento y actualización de clientes debe estar diligenciado completamente y firmado por el representante legal. (lo puede solicitar a su asesor o descargar de la pagina web)
- 6- Los datos que se ingresan en nuestro sistema deben coincidir con los documentos entregados por el cliente.
- 7- Los documentos deben ser actualizados cada año
- 8- Nos encargaremos de realizar las debidas verificaciones en los diferentes entes de control para validar la información suministrada por el cliente.
- 9- En caso de presentarse alguna inconsistencia en la información, los documentos serán rechazados.
- 10- El cliente será bloqueado en caso de no tener actualizados los datos.

CONDICIONES DE PAGO

1. Los clientes que tengan condición de pago 30, 45 o 60 días deben realizar el pago de sus facturas en el plazo establecido.
2. Los clientes con condición de pago 30, 45 o 60 días con descuento financiero (a pie de factura) se deben cancelar en el plazo establecido, de lo contrario perderá el beneficio y le será facturado este descuento para que realice el reintegro del mismo.
3. La mora por acumulación de 2 facturas generará el bloqueo en el sistema y el cliente no podrá generar pedidos bajo ningún concepto hasta ponerse al día con su cuenta.
4. Se aplican excepciones en casos particulares en donde al cliente se le presenten inconvenientes de fuerza mayor, pero estos deben ser informados al asesor y al área de cartera en el momento del evento y no cuando el plazo de la factura haya vencido.
5. El área de cartera mantendrá actualizados a los asesores y estos así mismo mantendrán actualizados a sus clientes en estados de cartera, condiciones de pago y otros temas establecidos por la empresa.
6. La empresa no se responsabiliza por dineros entregados a los asesores comerciales.
7. Por medio de los asesores comerciales y en la pagina web www.confrenos.com pueden encontrar las formas de pago.
8. El cliente será bloqueado de nuestro sistema por cheques devueltos.



ENTREGA DE MERCANCIA

1. La mercancía solo será entregada en la dirección establecida en la documentación suministrada por el cliente.
2. Si el cliente requiere que la mercancía sea entregada en una dirección diferente a la suministrada inicialmente, debe enviar una carta como constancia para certificar la nueva dirección.
3. Para obtener el beneficio del flete incluido, el cliente debe realizar pedidos superiores a \$1.000.000 antes de IVA.

RECLAMOS DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

Hemos implementado algunos ajustes en cuanto al reclamo de **GARANTIAS y DEVOLUCIONES**.

1. Todos los procesos de Devoluciones y Garantías deben ser gestionados por medio del asesor.
2. El asesor debe entregar completamente diligenciado el formato de **DEVOLUCIONES Y/O GARANTIAS** al área encargada.
3. El producto debe ser enviado a la empresa para su respectiva evaluación.
4. Tenga en cuenta que para gestionar una devolución o Garantía el empaque debe estar en buen estado, sin alteraciones o enmendaduras.
5. La caja debe contener todas las partes y/o piezas sin alteraciones, sin marcaciones, golpes ocasionados por herramienta no adecuada.

Motivos para otorgar una **DEVOLUCION**

- **Error del cliente al realizar el pedido**
 - **Error del asesor al tomar el pedido**
 - **Empaque del repuesto no conforme**
 - **Faltante de una parte y/o pieza dentro de la caja**
6. Las **DEVOLUCIONES** se reciben en un plazo máximo 10 días después de recibir el producto – se debe informar lo mas pronto posible al asesor.
 7. El flete de las devoluciones aceptadas por error del cliente lo debe asumir el cliente.
 8. **IMPORTANTE** - Las **GARANTIAS** se reciben en un plazo máximo de 12 meses.
 9. La mercancía que supere 12 meses en inventario no tendrá validez por antigüedad.
 10. **IMPORTANTE** - Las **GARANTIAS** se otorgan una vez sean analizadas por el área encargada y sean aceptadas.



CONFRENOS

11. **IMPORTANTE** - No está permitido descontar **GARANTIAS y DEVOLUCIONES** de facturas antes de ser analizadas y **ACEPTADAS** por el área encargada.
12. Principales motivos para otorgar una **GARANTIA** ruido intenso, vibración al frenar, desgaste prematuro, recalentamiento, desprendimiento del material de la platina, grietas.

Es muy importante contactar a su asesor lo mas pronto posible para tomar acción y superar las expectativas de calidad y servicio para cumplir con uno de los cuatro pilares que nos caracterizan el **RESPALDO.**