POLÍTICAS GENERALES DE HYDROIL S.A.S PARA SUS CLIENTES

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PEDIDOS, FACTURACIÓN Y DESPACHO.

1. PAUTAS

1.1. Las órdenes de compra deben ser enviadas al correo electrónico del asesor o contacto comercial.

Requisitos para la recepción y procesamiento de órdenes de compra:

- La orden de compra debe venir en papelería del cliente, con los siguientes datos: Razón social, NIT, dirección, correo electrónico, teléfono y persona a contactar.
- Referente a los productos, soluciones y servicios, se debe indicar:

  - Referencia o Código (Este se encuentra en la cotización u oferta).

  - Descripción del producto, solución o servicio.

  - Cantidad.

  - Precio según cotización u oferta.

  - Condiciones comerciales.

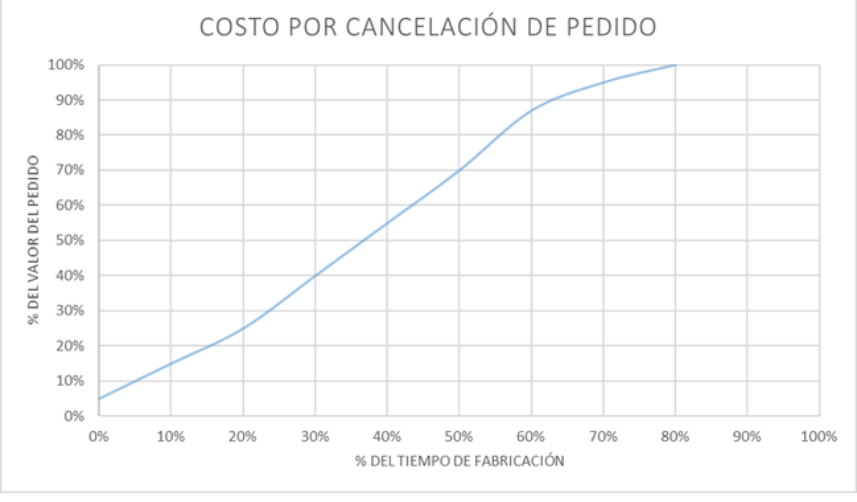
- Una vez recibida la orden de compra se validará la misma y si la orden de compra presenta errores en el código o referencia, cantidad, descuento, precio u otros, HYDROIL informará al cliente para su ajuste y corrección. Los plazos de entrega empezarán a correr hasta tanto se diligencie la orden de compra de forma correcta, se verificará la existencia y/o viabilidad y se procederá al ingreso de la misma al sistema de HYDROIL.

- Solo se pondrá a disposición los productos o soluciones después de aceptada la orden de compra.

1.2. Para productos con disponibilidad de inventario, las órdenes de compra serán despachadas el mismo día hábil de la recepción de la orden (mientras esta sea recibida antes de las 4:00 pm, y las condiciones comerciales se cumplan). Para productos especiales los tiempos de entregas dependerán de lo definido en la cotización u Oferta Comercial. Los tiempos de entrega comenzarán a partir del siguiente día hábil de la recepción de la Orden.

1.3. Si la venta no se realiza directamente en el mostrador de HYDROIL y el cliente toma la opción de recoger la mercancía en las instalaciones de HYDROIL, debe enviar un correo electrónico a su Contacto Comercial otorgando autorización para la entrega, identificando la persona autorizada, número de cédula y placa de vehículo. Las entregas se realizarán máximo hasta las 5:30 p.m.

1.4. Costo para cancelar el pedido de fabricación, ensamble o reparación: Una vez el cliente envíe la orden de compra del pedido si requiere cancelarlo, se tendrá en cuenta el gráfico relacionado a continuación para el cálculo de los gastos en relación al tiempo de fabricación:



NOTA 1: La mercancía se despachará a la dirección registrada por el cliente, en caso de ser otra dirección de entrega deberá venir registrada en la orden de compra. Tener en cuenta que todo flete es por cuenta del cliente (Contra entrega).

1.5. Si en el momento de recepción de la mercancía, ésta llega averiada o incompleta de acuerdo a la guía de entrega del transportador, se debe proceder con la anotación en la guía de la transportadora o en la remisión enviada, para poder hacer la reclamación, de lo contrario se dará por entendido que el bien ha sido recibido a satisfacción.

HYDROIL S.A.S. por disposición de la DIAN realiza facturación de manera electrónica; en caso de presentar alguna inconsistencia y/o necesidad relacionados con su factura por favor dirija sus requerimientos al asesor comercial y al correo electrónico info@hydroil.co .

1.6. SERVICIO DE POST-VENTA

HYDROIL S.A.S. cuenta con un proceso de reclamaciones, que podrá seguir en caso de que se presente como sigue a continuación:

1. Distribución de elementos hidráulicos y eléctricos, unidades y cilindros: Comuníquese a nuestro PBX: +57 (601) 446 1484 o +57 (601) 446 1485 o vía E-mail a su contacto comercial.

2. Fabricación de máquinas: Comuníquese a nuestro PBX: +57 (601) 446 1484 o +57 (601) 446 1485 o vía E-mail a su contacto comercial.

3. Mantenimientos: Comuníquese a nuestro PBX: +57 (601) 446 1484 o +57 (601) 446 1485 o vía E-mail a su contacto comercial.
4. Para el caso de la distribución de elementos hidráulicos y eléctricos, unidades y cilindros, el cliente tiene 3 días hábiles después de recibida la mercancía para hacer cualquier reclamación de lo contrario se entiende que ha recibido a conformidad si no hay comunicado.

5. En caso de solicitar trámite de devolución de la mercancía, el cliente deberá enviar en su solicitud:
   - Fotografías que evidencien la situación (Producto y empaque).
   - Factura escaneada correspondiente al despacho.
   - Breve reseña explicativa o diligenciar formato de garantía.
   - Número de serie / serial de producto (si aplica).

   *Todo flete de devolución de elementos es a cargo del cliente.

6. Con la información enviada, HYDROIL confirmará la aprobación para validar el proceso de garantía o devolución del bien, así mismo, HYDROIL indicará al cliente el proceder para dar continuidad al proceso de garantía o devolución.

7. Se debe tramitar el documento “Autorización de Devolución” o “Garantía” para poder proceder con la devolución o garantía del producto. Posterior a la aprobación y la recepción del documento que HYDROIL le hará llegar a su correo electrónico y a su vez se realizará la coordinación de la logística.

8. La recepción de mercancía por devolución será de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

9. Todo producto a devolver debe ser entregado en su empaque original, manteniendo las condiciones físicas al momento del despacho, las cajas sin tachones o enmendaduras. Para productos especiales la mercancía a devolver debe ser entregada en un empaque adecuado que preserve el producto.

10. La recepción de la mercancía en nuestras instalaciones no implica la aceptación por parte de HYDROIL S.A.S de devolución o garantía, hasta tanto no se revise el estado de la misma de acuerdo a los requerimientos anteriormente informados.

11. Todos los fletes generados por devoluciones o garantías deberán ser asumidos por el cliente.

12. En caso de la aceptación de devoluciones por motivos ajenos a HYDROIL, el cliente asumirá un valor correspondiente al 15% del valor de la compra antes de IVA equivalente a gastos administrativos y adicional se requiere que sea generada una nueva Orden de Compra por un valor mayor o igual a la devolución, esto aplica únicamente para producto estándar o con inventario, para los equipos de fabricación especial y/o modificados que no hagan parte del inventario de HYDROIL, no tendrán devolución.

HYDROIL ofrece garantía contra defectos de fabricación o de materiales, con periodos diferenciados de acuerdo al tipo de producto. Consulte el numeral 9 del documento "PO-SGV-001 TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y ENTREGA."

1.7. ESTADO DE CARTERA DEL CLIENTE:

Para que su despacho sea efectuado usted deberá:

1. Clientes con crédito:
   - Tener un estado de cartera al día.
   - No sobrepasar el cupo asignado en las condiciones comerciales pactadas.
   - Los pedidos en tránsito y órdenes de compra pendientes de entrega hacen parte del cupo asignado.

2. Clientes de Contado:
   - Consignar el total de su pedido. Las ventas de contado serán despachadas el mismo día hábil de realizada la consignación y previa confirmación de su efectividad en bancos.
   - Efectivo: despacho el mismo día hábil.
   - Transferencia bancaria: despacho el mismo día hábil previa confirmación (antes de las 4:00 pm).
   - Cheque: despacho después de tener efectividad del cheque y ser confirmado por el banco.

NOTA 2: En el caso de que no se cumplan las condiciones indicadas la mercancía no será despachada, HYDROIL realizará la respectiva comunicación para que el cliente regule su estado de cartera. Solicite el estado de su cartera en nuestro PBX: +57 (601) 261 1471 o +57 (601) 261 8197 o vía E-mail a su contacto comercial.

Cualquier desacuerdo, controversia o reclamo que surja de o con relación al Contrato u orden de compra recibida, sea de origen contractual u otro, será resuelto de manera definitiva por un tribunal de Arbitraje, que se sujetará al reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades en la ciudad de Bogotá o según lo estipulado contractualmente.

* Si quiere conocer nuestra política de protección de datos lo invitamos a conocer nuestra Política de Protección de Datos Personales en nuestra página web: http://www.hydroil.co.

* HYDROIL se reserva el derecho de realizar modificaciones a sus políticas sin previo aviso.