

**2018**

**BENITOMO WORLD S.A.**

# **[POLÍTICA COMERCIAL]**

Condiciones comerciales



Benitomo ofrece su amplio portafolio de productos a través de su página web <http://benitomo.com/> donde el cliente podrá conocer todo acerca de la compañía e interactuar con la misma. Haciendo click en PEDIDOS ONLINE, se accede al módulo oficial de pedidos online donde el Cliente, mediante previa solicitud y registración, tendrá la posibilidad de consultar ítems e iniciar su proceso de compra de manera rápida y sencilla.

#### **Condiciones comerciales de la Cotización**

- 1) La Cotización, que puede ser solicitada por el Cliente vía email, teléfono o whatsapp, así como a través del módulo de pedidos online, será analizada por el Asesor Comercial asignado y respondida en formato Pre-establecido de Excel dentro de los primeros 2 (dos) días hábiles de su recepción.
- 2) Una vez aceptada y/o modificada la Cotización por parte del Cliente, el Asesor Comercial procederá a generarle una Nota Venta la cual le reserva la mercancía por un lapso de 15 (quince) días, tiempo máximo que tiene el Cliente para cerrar la negociación.
  - a) Si la negociación no se define durante esos 15 días, la mercancía reservada quedará liberada.
- 3) El Cliente, una vez recibida la Nota Venta enviada por su Asesor Comercial, deberá reenviársela dando su conformidad de aceptación mediante firma, considerando que los ítems denominados como FUTURO son vendibles y comprables pero que los días que aparecen como referencia no son exactos, por lo cual podría haber demoras o adelantos de esos tiempos de entrega.

#### **Condiciones comerciales del Empaque**

- 4) Una vez aprobada la Nota Venta por parte del Cliente, se procederá al Empaque del pedido cuyo proceso demorará hasta 7 días sin incluir la mercancía a futuro.
- 5) Cuando haya concluido el Empaque, se efectuará el cierre de la Factura donde irán reflejados los artículos que se transaron y fueron empacados, las cantidades, descripción y marcas. Aquí el Cliente acepta que no aparecerán en esta Factura los productos que a la fecha de cierre estén a FUTURO.
  - a) En la Factura también se especificarán los gastos comerciales tales como el DMC (Documento de Movimiento Comercial) que será cobrado una vez por cada despacho sin importar cuantas facturas conformen el empaque.
  - b) En la Factura también se especificarán los gastos bancarios de la operación.
  - c) El total de la Factura estará representado por el valor FOB de la operación.
- 6) Una vez confeccionada y enviada la Factura, el Cliente tendrá hasta 24hs para realizar el pago de la misma mediante transferencia bancaria, cheque o pago en efectivo en nuestras oficinas. Nunca podrá entregar a su Asesor Comercial dinero o cheque para cancelar un pago.
  - a) Cuando la operación sea a crédito, el Cliente deberá responder en 24hs la aceptación de la Factura para proceder con el proceso de despacho.
- 7) Para proceder con el despacho, el Cliente deberá proveer a su Asesor Comercial la siguiente información necesaria:
  - ✓ Persona de contacto, Número de teléfono y dirección.
- 8) Una vez acreditado el pago o recibida la aceptación de la Factura, y recibida la información necesaria para despachar, se hará la solicitud de despacho en 24hs y se entregará la carga al transportista.

**Condiciones comerciales de los Desempaqués**

- 9) Se entiende por Desempaque el proceso que debe realizar Benitomo, por iniciativa propia o por solicitud del Cliente, mediante el cual una mercancía ya empacada y/o facturada debe ser regresada a su posición original debiendo revertir todo el procedimiento administrativo y operativo efectuado.
- 10) El Desempaque, a solicitud del Cliente, generará una sanción en su cuenta que se verá reflejada en la reducción de su porcentaje de descuento.
- 11) Todo pedido empacado que luego de los 15 días de haber sido facturado se encontrare en bodega será desempacado y liberado para su disponibilidad.
  - a) Los gastos de desempaque y el alquiler del espacio que utilizó esa mercancía serán cargados en la cuenta del Cliente.

**Condiciones comerciales de los Saldos**

- 12) De toda transacción que se realice y genere como resultado un saldo a favor o en contra del Cliente, ese saldo quedará en la cuenta del cliente y será aplicado en la próxima operación comercial.
  - a) Si el Cliente pagó de más, en la próxima operación funcionará ese saldo a favor como un monto a descontar del total de la Factura a pagar.
  - b) Si el Cliente pagó de menos, en la próxima operación funcionará ese saldo como un monto adicional al total de la Factura a pagar.

**Condiciones comerciales de los Reclamos**

- 13) Se considera Reclamo a toda inconformidad derivada de una operación comercial entre Benitomo y su Cliente. Los Reclamos pueden ser por:
  - ✓ Mal empaque, mal despacho, producto no correspondiente, mala aplicación, producto defectuoso y error en la referencia.
- 14) Los Reclamos deberán ser formalmente presentados por medio de un formulario que el Cliente podrá descargar de la página web de Benitomo haciendo click en Descargas, Formato de Reclamo.
- 15) Para poder atender el Reclamo, el Cliente deberá presentar el soporte necesario y cumplir los requisitos que se encuentran en el Formulario de Reclamos (por ejemplo fotos).
- 16) El tiempo límite que tiene el Cliente para presentar un Reclamo es de 3 (tres) meses contando a partir de la fecha de factura.
- 17) Luego del registro y validación del Reclamo, al Cliente le llegará una notificación con el N° del Reclamo, el cual le permitirá realizarle seguimiento a través de la línea de Servicio al Cliente.
- 18) Una vez recibido el formulario del Reclamo con la información pertinente, Benitomo tendrá un tiempo de hasta 48hs para dar respuesta al mismo.
- 19) En base a la investigación realizada, Benitomo determinará si acepta o rechaza el Reclamo.
- 20) No se aceptará ningún Reclamo por un producto que se haya pedido por el sistema de descripción del producto, cuando deba ser exclusivamente solicitado y descrito por medio del número de referencia y número O.E.M.
- 21) De todo Reclamo que sea correctamente presentado por el Cliente y que sea aprobado por Benitomo se generará una Nota de Crédito, reposición de mercancía o lo que determinen mediante común acuerdo entre las partes.



### **Condiciones comerciales de los Garantías**

- 22) No será aplicable para Garantía aquella mercancía que resultare dañada durante su tránsito de envío por causas naturales o catástrofes.
- 23) No aplicará como Garantía el mal manejo de la mercancía por terceros ajenos a Benitomo.
- 24) No se aceptará reclamos de Garantía por piezas que hayan sido mal utilizadas y/o instaladas por el usuario final, adaptaciones caseras, aplicaciones diferentes a las que se estipulan para las piezas o por modificaciones realizadas por terceros.
- 25) Todo reclamo de Garantía deberá necesariamente pasar el proceso administrativo para tal fin y será obligación del cliente presentar a Benitomo el formulario de reclamo completado con las pruebas suficientes que demuestren lo que se alega.
- 26) En base a la investigación realizada, Benitomo determinará si aprueba o no una NC por Garantía.
- 27) Como intermediario entre los fabricantes de auto partes, moto partes y equipo pesado y el cliente, Benitomo no otorga ni extiende garantía de los productos que comercializa sino que se acoge a la política de garantía que los fabricantes otorguen.

### **Condiciones comerciales de las Devoluciones**

- 28) Se entiende por Devolución todo aquel procedimiento por medio del cual el Cliente regresa parcial o totalmente la mercancía luego de haber generado formalmente un reclamo, y de la cual se generaría una posible obligación de la empresa a su favor.
- 29) Las Devoluciones se harán como excepción y deberá ser coordinadas y aprobadas por Benitomo.
- 30) El costo del transporte de la mercancía devuelta, cualquiera sea el motivo de su devolución, será asumido en un 100% por el cliente.

### **Condiciones comerciales del Convenio de envío a Centroamérica**

- 31) Benitomo posee un Convenio con Grupo Logístico para el envío de la mercancía hacia los países de Centroamérica sin cargo.
- 32) Este Convenio podrá activarse únicamente bajo las siguientes condiciones.
  - ✓ Pedidos mayores a USD 5,000.
  - ✓ El Cliente se encuentra al día en sus pagos y con su estado de cuenta en 0 saldos.
- 33) Una vez entregada la mercancía a Grupo Logístico, ellos procederán con el despacho de la carga dentro de las 24hs.
- 34) Benitomo se hace responsable del seguimiento de la carga y del reporte actualizado al Cliente sobre el status de su carga.

### **Condiciones comerciales Ventas al Detal en ZLC**

- 35) Benitomo sí puede tomar pedidos y realizar ventas al detal en sus oficinas ubicadas en ZLC, Panamá. No obstante, las mismas deberán ser abonadas en las mismas oficinas mediante cheque o dinero en efectivo. Si el Cliente decidiera llevarse la mercancía en mano, deberá contemplar hasta 5 (cinco) días hábiles que es el tiempo que insume el proceso de empaque y documentación.