

**BENITOMO** ofrece un amplio portafolio de productos a través de la página web <http://benitomo.com/> donde el cliente podrá conocer todo acerca de la compañía e interactuar con la misma. Haciendo clic en **PIDE EN LÍNEA**, se accede al módulo oficial de pedidos online, donde el Cliente mediante previa solicitud y registro, tendrá la posibilidad de consultar ítems e iniciar su proceso de compra de manera rápida, segura 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.

### ■ **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 48 horas hábiles.
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.
  - 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.
6. Una vez confeccionada y enviada la Factura, el Cliente tendrá hasta 24 horas 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 24 horas 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:
  - a. Persona de contacto, número de teléfono y dirección.

- 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 24 horas y se entregará la carga al transportista.

### ■ CONDICIONES COMERCIALES DE LOS DESEMPAQUES

- 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.
- El Desempaque a solicitud del Cliente, generará una penalidad en su cuenta del 1.5% correspondiente al total de la factura.

### ■ PLAZO DE PERMANENCIA EN BODEGA DE PEDIDOS FACTURADOS

- A todo pedido empacado que luego de los 30 días de haber sido facturado, se encuentre en bodega, se le generará un fee de almacenaje por el 2% del valor de la factura.
  - Este fee no se cobrará si y sólo si ocurriera un evento económico, político, social y/o ambiental imprevisto en el país del cliente. En este caso Benitomo almacenará el pedido en su bodega hasta tanto dicho evento culmine.

### ■ CONDICIONES COMERCIALES DE LOS SALDOS

- 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.
  - 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.
  - 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

- 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.
- Los reclamos deberán ser formalmente presentados por medio de un formulario, que el Cliente podrá descargar de la página web de Benitomo haciendo clic en Contacto, Formato de Reclamo.
- 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, indicar cuantos días trabajo la pieza antes de presentar la falla evidencia fotos y video).
- El tiempo límite que tiene el Cliente para presentar un Reclamo es de 1 (un) año contando a partir de la fecha de factura.
- 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 48 horas para dar respuesta al mismo.
19. Con base en la investigación realizada, Benitomo determinará si acepta o rechaza el Reclamo.
20. No se aceptará ningún Reclamo por un producto 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 Crédito, reposición de mercancía o lo que determinen de común acuerdo entre las partes.

### ■ CONDICIONES COMERCIALES DE LAS 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 aceptarán 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 completamente diligenciado, con las pruebas suficientes que demuestren lo que se alega.
26. Con base en la investigación realizada, Benitomo determinará si aprueba o no una NC por Garantía.
27. Como intermediario entre los fabricantes de autopartes, motopartes 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 por parte de la empresa a su favor.
29. Las devoluciones se harán como excepción y deberán ser coordinadas y aprobadas por Benitomo.
30. El costo del transporte de la mercancía devuelta, cualquiera que sea el motivo de su devolución, será asumido en un 100% por el cliente.

### ■ CONDICIONES COMERCIALES VENTAS AL DETAL EN ZLC

31. 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 48 horas hábiles que es el tiempo que insume el proceso de empaque y documentación.