

POLÍTICA COMERCIAL BENITOMO



BENITOMO ofrece un amplio portafolio de productos a través de la página web <http://benitomo.com/> donde el Socio 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 Socio 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 Socio 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 preestablecido 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 Socio, 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 Socio para cerrar la negociación.
 - a. Si la negociación no se define durante esos 15 días, la mercancía reservada quedará liberada.
3. El Socio, 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 Socio, 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 incluidos y que 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 Socio tendrá hasta 24 horas para realizar el pago de la misma mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito, cheque o pago en efectivo en nuestras oficinas.
 - a. Cuando la operación sea a crédito, el Socio deberá responder en 24 horas la aceptación de la Factura para proceder con el proceso de despacho.
7. Para proceder con el despacho, el Socio deberá proveer a su Asesor Comercial la siguiente información necesaria:

a. Persona de contacto, número de teléfono y dirección de la empresa transportadora.

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 24 horas y se entregará la carga al transportista.

■ CONDICIONES COMERCIALES DE LOS DESEMPAQUES

9. Se entiende por Desempaque, el proceso que debe realizar Benitomo por iniciativa propia o por solicitud del Socio, 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 Socio Comercial, generará una penalidad en su cuenta del 1.5% correspondiente al total de la factura.

■ PLAZO DE PERMANENCIA EN BODEGA DE PEDIDOS FACTURADOS

11. 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.

a. Este fee no se cobrará en caso de que ocurra un evento económico, político, social y/o ambiental imprevisto. De ser así Benitomo almacenará el pedido en su bodega hasta tanto dicho evento culmine.

■ POLITICAS DE PAGO

12. El pago de facturas a Benitomo World, S.A. deberá realizarse a través de los siguientes medios:

1. Pagos en efectivo en nuestras oficinas ubicadas en Zona Libre de Colón, Panamá
2. Pagos en Línea a través de nuestra página web
3. Depósito y/o transferencias a las cuentas de Benitomo
 - a. Banco Lafise
 - b. Bac International Bank
 - c. Mercantil Banco

4. Cheques de Gerencia a nombre de Benitomo World, S.A.

13. Toda transacción deberá ser notificada al asesor comercial para su debido seguimiento con evidencia del pago.

14. Benitomo World S.A. no aceptará pago en efectivo a través de ningún colaborador de nuestra compañía.

■ CONDICIONES COMERCIALES DE LOS SALDOS

15. De toda transacción que se realice y genere como resultado un saldo a favor o en contra del Socio, ese saldo quedará en la cuenta del Socio y será aplicado en la próxima operación comercial.

a. Si el Socio 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 Socio 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

16. Se considera Reclamo a toda inconformidad derivada de una operación comercial entre Benitomo y su Socio. Los Reclamos pueden ser por:
 - a. Mal empaque, mal despacho, producto no correspondiente, mala aplicación, producto defectuoso y error en la referencia.
17. Los reclamos deberán ser formalmente presentados por medio de un formulario, que el Socio podrá descargar de la página web de Benitomo haciendo clic en Contacto, Formato de Reclamo.
18. Para poder atender el Reclamo, el Socio 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) o cualquier solicitud adicional que requiera el departamento de postventa.
19. El tiempo límite que tiene el Socio para presentar un Reclamo es de 1 (un) año contando a partir de la fecha de factura.
20. Luego del registro y validación del Reclamo, al Socio le llegará una notificación con el N° del Reclamo, el cual le permitirá realizarle seguimiento a través de la línea de Servicio al Socio.
21. Una vez recibido el formulario del Reclamo con la información pertinente, Benitomo tendrá un tiempo de 7 días hábiles para dar respuesta al mismo.
22. Con base en la investigación realizada, Benitomo determinará si acepta o rechaza el Reclamo.
23. 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
24. De todo Reclamo que sea correctamente presentado por el Socio 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

25. No será aplicable para Garantía, aquella mercancía que resultare dañada durante su tránsito de envío por causas naturales o catástrofes.
26. No aplicará como Garantía, el mal manejo de la mercancía por terceros ajenos a Benitomo.
27. 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.
28. Todo reclamo de Garantía, deberá necesariamente pasar el proceso administrativo para tal fin y será obligación del Socio presentar a Benitomo el formulario de reclamo completamente diligenciado, con las pruebas suficientes que demuestren lo que se alega.
29. Con base en la investigación realizada, Benitomo determinará si aprueba o no una Nota de crédito por Garantía.

30. Como intermediario entre los fabricantes y el Socio Comercial, 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

31. Se entiende por Devolución, todo aquel procedimiento por medio del cual el Socio 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.
32. Las devoluciones se harán como excepción y deberán ser coordinadas y aprobadas por Benitomo.
33. El costo del transporte de la mercancía devuelta, cualquiera que sea el motivo de su devolución, será asumido en un 100% por el Socio Comercial.

■ CONDICIONES COMERCIALES VENTAS AL DETAL EN ZLC

34. Benitomo puede tomar pedidos y realizar ventas al detal en sus oficinas ubicadas en ZLC, Panamá. No obstante, las mismas deberán ser abonadas mediante cheque, tarjeta de crédito o dinero en efectivo. Si el Socio comercial decidiera llevarse la mercancía en mano, deberá tener en cuenta el tiempo de proceso de separación, empaque de pedido y documentación.

FIRMA: _____

FECHA: _____