




POLÍTICA DE VENTA


	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Coordinador de Gerencia	Fiorella Pia Peirone Maurtua	03/01/2022	
Revisado por:	Gerente Ejecutivo	Fiorella Janett Otiniano Apolaya	03/01/2022	
Aprobado por:	Gerente General	Oscar Adolfo Böttger Robertson	03/01/2022	 Balflex Peru S.A.C. OSCAR BÖTTGER ROBERTSON GERENTE GENERAL

	POLÍTICA DE VENTA	Código: BAL-POL-VENTA Versión: 01 Página: 2 de 6
---	-------------------	--

Con el fin de brindar un servicio de excelencia, oportuno y con calidad a nuestros clientes, se indican a continuación las Políticas de Ventas para los productos y servicios brindados por BALFLEX PERU S.A.C.

1. COTIZACIONES

- 1.1 Las cotizaciones emitidas por escrito tienen una validez de 7 días calendario, contados a partir de la fecha de emisión, a menos que, específicamente, se indique algo diferente en la misma.
- 1.2 Toda cotización autorizada generará una orden de compra y esta deberá ser enviada para la entrega del producto en un lapso no mayor a 24 horas y/o bajo coordinación con el comprador.
 - a) Para productos especiales que comunique el personal de ventas, se requerirá la entrega de una Orden de Compra por escrito, validada por la empresa emisora, de acuerdo a sus requisitos particulares, y así poder procesar su pedido.
- 1.3 Todas las cotizaciones que se realicen y las órdenes de compra aceptadas, podrán estar sujetas a cambios de precio sin previo aviso, cuando por cuestiones gubernamentales, arancelarias, económicas, sanitarias o de cualquier otro orden, afecten nuestra estructura de costos, e informaremos de manera inmediata a nuestro cliente.
- 1.4 No son válidas las órdenes de compra y/o convenios verbales.
- 1.5 Al momento de realizar un pedido se respetarán los precios de los productos, a excepción de que algún precio esté mal calculado por nuestro sistema y/o personal, y esta variación sea mayor al 3% del precio real. En ese caso, nos pondremos en contacto con nuestro cliente para brindarle una solución adecuada para ambas partes.
- 1.6 Se respetarán los precios de los productos publicitados por nosotros en distintos medios de comunicación masiva (correos, volantes, televisión, periódicos, revistas,

 Balflex [®]	POLÍTICA DE VENTA	Código: BAL-POL-VENTA Versión: 01 Página: 3 de 6
---	-------------------	--

etc.), a excepción de que algún precio esté mal calculado y esta variación sea mayor al 3% del precio real del producto.

1.7 1.7. Al momento de realizar un pedido, nos reservamos el derecho a separar de nuestro inventario el producto o productos ordenados. Esto se hará exclusivamente después de recibir su pago o confirmar su compra por escrito.

2. TIEMPOS DE ENTREGA

2.1 En los casos en los que no se cuente con el producto disponible en stock, el tiempo de entrega será el acordado por el área de Ventas.

2.2 Para equipos, productos y/o pedidos especiales el tiempo de entrega será el acordado con el área de Ventas.

2.3 BALFLEX PERU S.A.C. no absorberá de manera completa ni parcial aquellas penalizaciones y/o recargos en los que incurran nuestros proveedores y/o fabricantes, por demoras en la entrega.

3. CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

3.1 Cambios

3.1.1 Para cambios de mercancías por medidas o modelos, estas deberán ser el mismo día efectuada la compra y/o máximo al día siguiente previa autorización de la Jefatura de Ventas, siempre y cuando se cuente con la existencia del producto solicitado.

3.1.2 En caso de que el producto en cuestión tenga marcas de haber sido instalado daños, la devolución no será aceptada.

3.2 Devolución de mercancía

3.2.1 No se aceptan las devoluciones de material si el pago de la compra fue efectuado con tarjeta (ya sea débito o crédito), solo será válido realizar el cambio físico de dicho producto.

 Balflex [®]	POLÍTICA DE VENTA	Código: BAL-POL-VENTA Versión: 01 Página: 4 de 6
---	-------------------	--

3.2.2 No se aceptan cambios ni devoluciones en Productos que hayan contado con tiempo de entrega o sean considerados especiales y/o de orden de producción (OP).

3.2.3 No se aceptan cambios ni devoluciones en mangueras o tubería cortada a la medida del cliente.

3.2.4 En el caso de que aceptemos la devolución de una mercancía, estará sujeto a una penalización del 5% del valor de la factura por gastos de administración o conforme a evaluación de la Jefatura de Ventas por excepciones.

3.3 Devolución por Ensamble

3.3.1 Cuando se trate de ensambles de mangueras y/o trabajos efectuados en taller, no se aceptarán cambios ni devoluciones cuando los datos técnicos y especificaciones hayan sido proporcionados por el cliente (muestra).

3.3.2 No recomendamos la reparación de mangueras y la reutilización de componentes, debido a que pueden presentar fallas en su desempeño en cualquier momento y por razones ajenas a la reparación, así como haber sometido al ensamble a condiciones que dañen su estructura o funcionalidad.

En estos casos, no existe garantía

4. RECLAMO POR PRODUCTO O ENSAMBLE

Nuestra obligación bajo esta garantía está limitada a su opción, a reparar o reemplazar, como a continuación se estipula:

4.1 Deberá presentar la Factura y el Producto que presenta la falla.

4.2 Cualquier producto que se encuentre defectuoso debe ser devuelto a nosotros dentro de los dos días siguientes al haber realizado la compra.

4.3 Describir de manera específica al vendedor, el incumplimiento que presentó el equipo o el ensamble, llenar el cuestionario de No Conformidad de Cliente, así como

presentar evidencia fotográfica y video del producto/ensamble en operación durante la falla.

4.4 Presentarse en nuestros mostradores y/o enviar la evidencia y reclamación al correo: s.cespedes@balflexperu.com, con la finalidad de obtener un folio de seguimiento a su reclamo.

4.5 Cuando se hagan reparaciones en la manguera del cliente (misma manguera, mismas conexiones), cualquier falla que derive de esta, no será responsabilidad de BALFLEX PERU S.A.C., derivado que los insumos usados ya han cumplido con su tiempo de vida útil, y pueden presentar fallas en cualquier momento.

4.6 La garantía aplicará únicamente habiendo usado el producto dentro de condiciones normales de uso y la aplicación para la que fue diseñado.

4.7 La empresa no cubre los gastos de recolección ni envío, estos gastos serán cubiertos por el cliente por anticipado o bien en su caso tendrá que enviar el producto a nuestras instalaciones para su examinación y/o reparación.

4.8 La empresa no es responsable durante el trayecto por los daños que resulten del uso, manejo, posesión o aplicación de los productos que distribuye.

4.9 Cualquier otra garantía, expresa o implícita, incluyendo, pero no limitada a garantías de comercialización o idoneidad para propósitos particulares se negará expresamente.

4.10 En ningún caso BALFLEX PERU S.A.C. será sujeto a tomar parte por daños consecuentes, incidentales, especiales e indirectos, incluyendo, pero no limitado a la pérdida de beneficios, independientemente de si dichos daños fueron razonablemente previsibles, o BALFLEX PERU S.A.C. tuvo conocimiento de que pudiera ocurrir.

5. FACTURACIÓN

 Balflex [®]	POLÍTICA DE VENTA	Código: BAL-POL-VENTA Versión: 01 Página: 6 de 6
---	-------------------	--

5.1 Si el cliente realizó algún cambio en sus datos fiscales o de facturación, deberá notificarlo a nuestro personal que lo atendió ya que BALFLEX PERU S.A.C. sólo realizará cambios en el mismo día de la emisión de la factura.

6. PAGOS

6.1 Ponemos a su disposición los siguientes métodos de pago:

a) Transferencia bancaria de fondos, b) Efectivo, c) Pago por cheque salvo buen cobro, confirmado en nuestra cuenta bancaria

6.2 No se procesarán pedidos de clientes que presenten cuentas morosas.

7. CONSIDERACIONES ADICIONALES

7.1 Esta información está sujeta a cambio. Por lo tanto, BALFLEX PERU S.A.C. se reserva el derecho de cambiar precios y/o discontinuar productos sin previo aviso

7.2 BALFLEX PERU S.A.C. se reserva el derecho de cambiar los términos y políticas de venta en cualquier momento.

7.3 Ningún empleado de BALFLEX PERU S.A.C., tiene la autoridad de variar las políticas o los términos y condiciones que rigen cualquier venta.

8. SERVICIO POSTVENTA

8.1 Se procede a realizar una llamada telefónica al cliente o en su caso, escribirle un mensaje por correo electrónico para consultarle si recibió el pedido de forma conforme.

8.2 Se procede a enviarle al cliente una encuesta de satisfacción para poder conocer las eficiencias o ineficiencias existentes.