

POLITICAS COMERCIALES

Fecha de elaboración 20 diciembre 2023

1.ALCANCE:

Las políticas comerciales de GRANALIANZAS Q S.A.S., son los principios corporativos que facilitan el manejo de relaciones comerciales con sus clientes, orientando la toma de decisiones para la definición de negocios o acuerdos de tipo comercial, desde el punto de vista de gestión comercial.

2.OBJETIVOS:

- Definir la política de condiciones de entrega.
- Definir la política de garantía.
- Definir la política de crédito.
- Definir la política de condiciones generales

3.POLÍTICA DE CONDICIONES DE ENTREGA

3.1 Plazos de entrega de la mercancía

Los tiempos de entrega para productos serán confirmados por medio de la oferta que presenta el asesor comercial.

3.2 Empaque y embalaje

El costo de empaques especiales y embalajes estará a cargo del cliente, por lo tanto, no están incluidos dentro de los precios, el cliente debe informar al asesor cuando le requiera ya que deberán contemplarse su costo dentro de la oferta de venta.

3.3 Transporte

Los fletes no están incluidos dentro del precio, este servicio será prestado a través de una compañía de transporte de carga reconocida y transportadores de trayectoria en GRANALIANZAS Q S.A.S., el valor del transporte se informara al cliente ya que se definirá la forma de pago en la negociación.

3.4 Seguro de mercancía

La mercancía enviada por transportadora a otras ciudades diferentes a Bogotá se asegura por el 100% del su valor comercial real sin incluir el IVA.

El comercial debe informar al cliente que, al recibir la mercancía por transportadora, debe revisar el estado de esta en presencia del transportador, en caso de daño debe quedar detallada la observación en la guía, para poder realizar la reclamación del seguro.

4. POLÍTICA DE GARANTIA

4.1 Devolución de mercancías

La empresa no acepta devoluciones de mercancías, excepto en los casos en que se presenten

defectos de fabricación o deterioros ocasionados por el transporte, cuando éste último es por cuenta de GRANALIANZAS Q S.A.S., y siempre y cuando se haya reportado en la guía para la reclamación con la transportadora, y se realicen en un término no superior a cinco (5) días desde la fecha de entrega. En tales casos, un funcionario de Control de Calidad o Comercial evaluará la situación y emitir un concepto técnico al respecto.

Por política no se aceptan devoluciones de mercancías por otras razones distintas a la anterior. Las excepciones a esta regla deberán estar sustentadas por escrito por parte de la Gerencia, quien tomará en consideración el estado de la mercancía, los motivos de la devolución y la naturaleza del cliente, ya que los productos son exclusivamente adquiridos a solicitud del cliente, y GRANALIANZAS Q SAS, no maneja stock de mercancía.

En la eventualidad de presentarse una devolución, la mercancía deberá venir acompañada de una carta, y/o correo electrónico indicando el motivo de la devolución y el número de la Factura de Venta, solo se aceptara en casos que el proveedor acepte la devolución, si por algún motivo el producto se modificó, corto, pinto, etc, no procede devolución, ya que se considera un producto especial a la medida del cliente y no aplica derecho de devolución.

Una vez aceptada la devolución, los términos serán pactados por escrito, cumpliendo los requisitos para elaborar la respectiva Nota Crédito. En ningún caso se justificará la demora en el pago del resto de la factura.

En los casos en que haya lugar a devolución de mercancía con autorización de GRANALIANZAS Q S.A.S., se requiere que la mercancía se encuentre entregada en las bodegas de GRANALIANZAS Q S.A.S., en perfecto estado. Se exceptúan las devoluciones por garantías.

En el caso de los clientes corporativos, la situación específica será analizada con el Gerencia Comercial y la Gerencia General.

4.1 Cambio de mercancías

La solicitud de cambio de mercancía será evaluada por el Asesor Comercial, teniendo en cuenta:

- Que se trate de un producto de línea y que el proveedor acepte la devolución.
- Que el producto de fabricación especial o modificado no tiene cambio.
- Que la mercancía entregada por el cliente no ha sido utilizada y se

encuentra en perfecto estado.

- Que el valor de la mercancía que entrega a cambio GRANALIANZAS Q S.A.S., sea igual o mayor al valor de la mercancía que el cliente devuelve, que los fletes que incurran sean asumidos por el cliente.
- Que no haya lugar a devolución de dinero.
- La mercancía será entregada en bodega de GRANALIANZAS Q S.A.S., o en su defecto por cuenta y responsabilidad del cliente sea transportada hasta nuestras oficinas.

4.2 Garantías

Todos nuestros productos se rigen por las garantías de los fabricantes o proveedores del mismo, las condiciones de uso sean las normales para las cuales los productos han sido diseñados.

Se exceptúan:

Operaciones realizadas sin contemplar manuales de uso, normas técnicas de instalación, cuando son colocados en lugares inadecuados o inseguros, expuestos a riesgos como vandalismo, mal manejo por parte de terceros. También se exceptúan dentro de la política de garantía a aquellos productos que hayan sido sometidos a reparaciones o modificaciones sin la autorización previa de la compañía.

Si presenta algún reclamo por garantía comuníquese con su asesor, puede enviar un correo a info@granalianzas.com, indicando el número de Factura de Venta y fecha de compra; o por la página Web en la pestaña de Servicio al Cliente.

NOTA: Al recibir la mercancía en condiciones de deterioro o con imperfectos, por parte del transportador, debe quedar constancia de las señales de deterioro y mal trato sobre el producto; lo anterior, para determinar las responsabilidades del transportador frente al estado de la mercancía.

5. POLÍTICA DE CREDITO

GRANALIANZAS Q S.A.S., ha establecido como política de crédito los siguientes puntos:

5.1 Pedidos de menor cuantía

Los pedidos de menor cuantía, inferiores a un salario mínimo legal vigente, deben ser cancelados en consignación previa debidamente confirmada. Se exceptúan clientes con cupo de crédito disponible que no tengan cartera en mora.

5.2 Asignación de un cupo de crédito

El cliente que solicite pago a crédito de sus pedidos deberá diligenciar el formato “Solicitud de Crédito”, a partir del cual se evaluará su capacidad crediticia. El cliente

que no tenga previamente aprobado un cupo de crédito o aprobación de forma de pago especial, deberá cancelar sus pedidos de estricto contado, con consignación previamente confirmada o cheque posfechado confirmado con la entidad que la organización tenga contratada para prestar ese servicio.

Crédito para clientes que requieran crédito se realizara el trámite de aprobación a la Póliza o compañía aseguradora con la que tenga convenio.

La preevaluación de la capacidad crediticia de un cliente será realizada por el responsable de Cartera de GRANALIANZAS Q S.A.S., después de recibir por parte del área comercial, los documentos requeridos para tal efecto:

- Solicitud de crédito debidamente diligenciada en el formato “Solicitud de Crédito” de GRANALIANZAS Q S.A.S. y el que la empresa aseguradora solicite.
- Autorización para consulta y reporte a las Centrales de Riesgo.
- Certificado de existencia y representación legal menor a 30 días.
- Declaración de renta del último año fiscal.
- Balance y estados financieros de los dos últimos años.
- Información bancaria (referencia bancaria).
- Dos referencias Comerciales.

Plazo de Aprobación: La compañía de seguros tendrá un plazo de 5 días hábiles una vez entregada la documentación y el formulario completamente diligenciados, para evaluar y entregar un concepto y la confirmación de cobertura, una vez aprobado por la Compañía de Seguros, el encargado de cartera actualizará el monto de cupo aprobado en el sistema.

Plazo máximo de crédito

Los pedidos tienen un plazo máximo para ser cancelados de treinta días (30) contados a partir de la fecha de Factura de Venta.

Suspensión del crédito

Si el cliente está en mora en sus obligaciones, no se le despachará mercancía así tenga cupo disponible.

La falta de oportunidad sistemática en los pagos, la negación de obligaciones y la devolución de cheques, son causales de cancelación definitiva del crédito.

6. POLÍTICA DE CONDICIONES GENERALES

6.1 Facturación

Todo material despachado debe salir facturado. Se exceptúan los despachos de pedidos para proyectos en los cuales se entrega en la obra, en estos casos se realiza la entrega en obra con remisión y se radica la Factura Electrónica al email autorizado por el cliente, todo material remisionado debe ser facturado en el mismo mes, si el

cliente ya realizo cierre y no recibe facturas no se puede entregar el material y se programara la entrega para el primer día hábil del mes siguiente.

Toda Factura de Venta debe tener como soporte la Orden de Compra del Cliente y la Entrega debidamente aceptada por el Cliente, a excepción de las ventas de contado.

6.2 Medios de pago

Se acepta como medio de pago cualquiera de los siguientes:

- Efectivo directamente al transportador en el caso de Bogotá, si es transportador de la compañía.
- Cheque de Gerencia
- Cheque empresarial girado a nombre de GRANALIANZAS Q S.A.S. Cruzado y con sello de PAGUESE A PRIMER BENEFICIARIO debidamente confirmado con la entidad que la organización tenga contratada para prestar este servicio (confirmación cheques).
- Traslencia o consignación bancaria.

6.3 Los intereses por mora

Cuando el plazo estipulado para la cancelación de las facturas no se cumpla, GRANALIANZAS Q S.A.S. Podrá facturar el interés por mora diario, a la tasa de mora máxima permitida legal vigente.

6.4 Cheques devueltos

En los casos de cheques devueltos, el cliente correrá con la sanción del 20% que trata el artículo 731 de código del comercio. Todo cheque devuelto por fondos insuficientes sin aviso previo del cliente podrá ser protestado por GRANALIANZAS Q S.A.S., y remitido a los asesores jurídicos externos.

6.5 Pago en bancos

GRANALIANZAS Q S.A.S., dispone de la siguiente cuenta bancaria

BANCO DAVIVIENDA CUENTA AHORROS No. 108900328775

NOTA: Cuando el cliente consigne el valor de una obligación, recomendamos pasar dicho recibo de consignación vía correo electrónico al asesor; anotando el número de las facturas canceladas o el concepto del pago.

6.6 Envió de cheques por correo

GRANALIANZAS Q S.A.S., no se responsabiliza de cheques enviados por correo;

en caso de hacerlo, se recomienda colocarle el sello restrictivo de “Páguese únicamente al primer beneficiario” y se debe tener en cuenta que para el descuento se toma la fecha de llegada a nuestras oficinas.

6.7 Retención en la fuente

GRANALIANZAS Q S.A.S. pertenece al régimen simple tributario, por lo tanto no le aplican retenciones en la fuente. No está catalogada como gran contribuyente Ni autorretenedor.

6.8 Reclamos

En caso de cualquier anomalía en el despacho, el cliente deberá notificarla por escrito al correo info@granalianzas.com y al Asesor Comercial que lo atiente en los tres (3) días siguientes a la fecha de recibida la mercancía