



Políticas  
Comerciales

## OBJETIVOS COMERCIALES

- Identificar las necesidades de nuestros clientes y mercados.
- Ofrecer a nuestros clientes la confiabilidad y el excelente desempeño de nuestros productos del sector Automotriz, Ferretero e Industrial.
- Mantener y fortalecer las relaciones con nuestra red de distribuidores, brindando una política clara y concreta, orientada al crecimiento.
- Implementar la línea verde en nuestro portafolio de productos.
- Nuestra gestión conlleva Responsabilidad Social.

### (SERVICIO AL CLIENTE) CONTACT CENTER Y SOPORTE ON-LINE.

Servicio al Cliente cuenta con un funcionario responsable de toda la gestión. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Mantener oportunamente informados a nuestros clientes sobre el estado de las órdenes de compra y despacho de las mismas.
- Enviar información a los clientes sobre promociones y novedades de nuestro portafolio de productos.
- Registrar y mantener seguimiento estricto a las solicitudes de nuestros clientes.
- Dar respuesta oportuna a las solicitudes relacionadas con la calidad de nuestros productos.
- Enviar periódicamente información sobre el comportamiento de sus compras y descuentos.

Nuestros clientes cuentan con una línea telefónica gratuita, exclusiva para Servicio al Cliente, 01 8000 180 407, y un correo electrónico específico, para atender nuestros clientes que requieran consultar el Proceso de Servicio al Cliente: [info@itwcolombia.com](mailto:info@itwcolombia.com)

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Para calificar como distribuidor de ITW COLOMBIA debe tener el siguiente perfil:

- Capacidad financiera (otorgamiento de crédito, descuentos financieros y estabilidad en el volumen de compra).
- Infraestructura logística (almacenamiento y entregas).
- Fuerza de ventas.
- Amplia base de datos de clientes activos.
- Cobertura geográfica (local, regional y/o nacional).
- Codificación de varias líneas de producto de nuestro portafolio (Mínimo 20 referencias iniciales).

## CONDICIONES COMERCIALES GENERALES

### Precios

Los productos de ITW COLOMBIA se comercializan con una lista de precios sugeridos. ITW COLOMBIA avisará con anticipación los cambios de precios, comunicando la fecha en que los mismos entrarán en vigencia. Los precios no incluyen el IVA y están sujetos a cambios cuando ITW COLOMBIA lo considere necesario.

### Descuentos

Los descuentos a los distribuidores se asignarán teniendo en cuenta, el nivel de compra y la puntualidad en pagos.

ITW COLOMBIA aplicará descuentos sobre el precio sugerido que representa el margen para los distribuidores.

Los descuentos comerciales se asignarán de la siguiente forma:

Finalizando cada trimestre se evaluará e informará al distribuidor el comportamiento de compra. Si en dos trimestres consecutivos, no cumple con el promedio de compra, se reasignará el nuevo descuento comercial.

### Pedido Mínimo

Los productos de ITW COLOMBIA se despachan en cajas cerradas, con las unidades señaladas en la lista de precios. Sólo se facturarán y despacharán órdenes de compra cuyo monto sea superior o igual a \$2.000.000.00, antes de IVA.

### Pedido

Todos los pedidos quedan sujetos a la aprobación de ITW COLOMBIA y se facturarán a los precios vigentes, salvo existencias o descuentos especiales generados por la Dirección Comercial.

### Crédito

ITW COLOMBIA otorgará y aumentará cupo crédito al cliente basado en los siguientes criterios:

- Montos de compra mensual.
- Buen manejo de cartera (mínimo 6 meses).
- Solvencia (Estados Financieros).

Periódicamente ITW COLOMBIA podrá solicitar información financiera al cliente, con el fin de actualizar la base de datos.

### PLAZOS Y CONDICIONES DE PAGO

Los plazos y condiciones de pago son a 60 días después de emitida la factura. En caso de retraso en el pago de las facturas, los despachos serán bloqueados automáticamente.

### Depósitos Bancarios

Los distribuidores deben cancelar las facturas de ITW COLOMBIA por medio de transferencia o consignación a las cuentas: Bancolombia Cuenta Corriente No. 18913265493 formato recaudo empresarial convenio 35176 y Av Villas Cuenta Corriente No. 019212711.

### PRONTO PAGO

ITW COLOMBIA otorga un descuento del 4%. Este descuento aplica, únicamente, al realizar la cancelación entre 1 y 30 días después de la fecha de emitida la factura.

### RETRASO EN PAGO

En caso de identificar varios retrasos en los pagos y/o ocupar todo el cupo asignado, ITW COLOMBIA se reserva el derecho de suspender inmediatamente los despachos y evaluar las condiciones de crédito del cliente.

### Cargo por mora en los pagos

Los clientes que no cancelen la totalidad de la factura dentro de los plazos pactados, se les cargarán intereses de mora, al máximo permitido por la ley, además de suspender el crédito.

### Cheques Devueltos

Si ITW COLOMBIA lo decide, podrá cargar el interés máximo permitido por la ley, sobre el importe de los documentos devueltos por el banco, sea cual sea la causa.

### CANCELACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

ITW COLOMBIA se reserva el derecho de cancelar la comercialización de nuestras marcas en los siguientes casos:

- Prácticas comerciales indebidas.
- Morosidad de pagos.
- Nivel de compra por debajo del promedio establecido.
- No cumplimiento de las Políticas Comerciales.

### DESPACHO Y PLAZO DE ENTREGA PEDIDOS

#### Surtir partidas pendientes

Nos reservamos el derecho de hacer entregas parciales y de cancelar estas partidas pendientes, si las mismas no cubren el mínimo exigido de facturación.

#### Entregas

- Los pedidos se entregarán en la dirección que determine el cliente; en caso de modificación, el cliente, debe presentar autorización por escrito con firma y sello.
- Los pedidos se entregarán por medio de la transportadora de carga designada por ITW COLOMBIA. El flete será pagado por ITW COLOMBIA y la responsabilidad de la mercancía enviada al cliente, cesará en el momento en que ITW COLOMBIA la entregue al transportador.
- Si el comprador decide transportar su mercancía por otro medio de transporte, asumirá el costo.
- Los despachos que no cumplan con el monto mínimo del pedido, dado el caso específico de ser aprobados, el costo del flete lo asumirá el cliente.
- Las órdenes de compra nacionales recibidas antes de las 9:00 a.m. son facturadas dentro del mismo día y tendrán como plazo máximo de entrega, 72 horas sin tener en cuenta Domingos y Festivos.

\*\*En caso de no encontrarse disponibilidad del producto se informará previamente al cliente para consultar autorización de facturación y confirmar fecha de entrega y el estado de la disponibilidad de los pendientes.

El cliente es responsable y debe verificar el peso y contenido de la mercancía entregada por el transportador antes de firmar el recibido de conformidad. ITW COLOMBIA no asumirá ninguna responsabilidad si no se establece antes de aceptar la mercancía. Se menciona nuevamente que la mercancía viaja a riesgo del comprador.

Para alguna reclamación sobre la entrega de su pedido, solo se tomará en cuenta, si esta es realizada en el transcurso de una semana después de recibida la mercancía a conformidad.



## FACTURACIÓN DE PEDIDOS

Las cantidades (unidades) de producto indicadas en la orden de compra, serán modificadas, en función de la unidad de empaque establecida para la venta de cada producto.

En caso de que la orden de compra tenga errores en la referencia, precio y/o cantidad, se informará al asesor comercial o al comprador registrado en nuestra base de datos, con el fin de confirmar la modificación y proceder con la facturación de su pedido.

Servicio al Cliente contactará vía telefónica y/o correo electrónico al comprador, para las modificaciones que se requieran en el pedido.

Las órdenes de pedido quedan sujetas a la aprobación de la compañía y se facturarán a los precios vigentes y de acuerdo con los descuentos establecidos.

## ANULACIÓN DE PEDIDOS

La anulación o modificación de pedidos debe ser solicitada (escrito) por el responsable de las compras del cliente en un plazo no superior a un (1) día, después de recibida la orden.

No se aceptan pedidos solicitados telefónicamente; pero si eventualmente, por razones de conveniencia comercial, tuviéramos que hacerlo, se requiere una confirmación posterior por escrito (mismo día), vía Fax o por correo electrónico [info@itwcolombia.com](mailto:info@itwcolombia.com)

## GARANTÍA

Nuestra garantía se considera a partir de la fecha de fabricación indicada en el empaque y de acuerdo al tipo de producto.

El Proceso Control de Calidad determina el tiempo de vida útil y la cantidad aceptada, según las condiciones en que está expuesto el producto.

En caso de reclamo por calidad, el Proceso Control de Calidad entregará un análisis técnico, sobre el estado de los productos y la aceptación o no de la reclamación.

## DEVOLUCIONES

Las devoluciones deben ser solicitadas a través de nuestra línea Servicio al Cliente 01 8000 112 062 y/o por escrito [info@itwcolombia.com](mailto:info@itwcolombia.com)

Para atender el requerimiento, el cliente debe enviar el formato Solicitud de Devoluciones el cual indica el número de la factura, tipo de producto, número de lote del producto, descripción breve sobre la falla de calidad y datos de contacto. Si el requerimiento es aceptado, ITW COLOMBIA solicitará por escrito el envío de los productos para ser revisados por el Proceso Control de Calidad, quien determina si procede o no, a la reposición de producto.

La recogida o envío de la devolución no garantiza la reposición del producto o la nota crédito del mismo.

Los productos devueltos y que no son aceptados por no cumplir con la política de devoluciones serán destruidos. Recordamos que el costo del flete de la devolución esta a cargo del cliente.

ITW COLOMBIA, tiene la obligación de proteger a los clientes y el mercado; dado lo anterior, todo producto objeto de una devolución, cuya calidad se vea comprometida por efecto del vencimiento de la garantía o defectuoso en su presentación por mala manipulación, será destruido, previo concepto del Proceso Control de Calidad de ITW COLOMBIA y soportado con una acta de destrucción. El costo del producto objeto de la destrucción correrá por cuenta del cliente. No se aceptarán devoluciones si no existe una previa autorización por parte de ITW COLOMBIA.

ITW COLOMBIA no acepta devoluciones pasado 90 días (3 meses) después de entregada la mercancía. No se reciben productos por baja rotación (proximidad a la fecha de vencimiento) y por incorrecta manipulación de la mercancía.

Sólo se aceptarán devoluciones con las siguientes condiciones (\*\*):

- Evidencia una falla de calidad del producto y que no cumpla con las especificaciones técnicas.
- Error en el despacho del producto. (No corresponde a la descripción facturada).
- En el caso de las Siliconas, sin estar abiertos y no cumplidos seis meses de fabricación.
- Falla generada por el transporte.
- En el caso que los productos hayan llegado en mal estado y exista un faltante, el cliente debe realizar la observación en la remisión.

\*\* En cualquiera de estos casos debe conservar en buen estado su contenido y material de empaque original (cartulina, burbujas, boquillas, tapas y espátulas, entre otros).