



POLITICA DE VENTAS (Externas)

Rev.: 01

Fecha Rev.: Agosto
2016

OBJETIVO: Dar a conocer los lineamientos de ventas que aplican a los clientes de HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL, S.A. DE C.V.

ALCANCE: A todos los clientes de HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL, S.A. DE C.V.

HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los días de atención a nuestros clientes es de lunes a viernes con un horario de 9:00 a 14:00 hrs y de 16:00 a 18:00 hrs

RECEPCIÓN DE PEDIDOS

- Días y horarios de servicio. Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs. y 16:00 a 18:30 hrs.
- Los clientes pueden hacer llegar sus pedidos u órdenes de compra a través de los siguientes medios:

• Correo electrónico:	ventas@hilostrenzadosanmiguel.com
• Teléfono:	+52 (477) 712 2025
• Página web:	http://www.hilostrenzadosanmiguel.com/
• Vendedores:	El cliente puede hacer llegar su pedido a través de su agente de ventas.

MÍNIMOS DE: COMPRA, PARA FACTURACIÓN Y PARA ENVÍO DE MERCANCÍA

- Los montos o gruesas a entregar dependerá de las órdenes de compra manteniendo un mínimo de 10 bobinas o gruesas.
- Para el envío de pedidos locales será pactado con su vendedor. Estos incluyen la ciudad de León Guanajuato, San Francisco del Rincón y Purísima del Rincón Guanajuato.
- Para pedidos mínimos foráneos consistirá desde una caja en pedidos mínimos.
- Monto para su facturación será mínimo de \$500.00.



POLITICA DE VENTAS (Externas)

Rev.: 01

Fecha Rev.: Agosto
2016

ENTREGA DE MERCANCÍA

- La mercancía para clientes foráneos irá de acuerdo a la línea de transporte pactada con el CLIENTE, el flete, seguro y gastos realizados para su envío irán con cargo al mismo.
- El costo de entrega en los transportes públicos correrá a cargo de de HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL.
- Los montos, cantidades y entrega de productos se entregaran conforme a la siguiente matriz:

	Monto mínimo	Cantidad mínima	Entrega del producto
Planta	\$ 200.00	10 gruesas ó 10 bobinas.	Cliente recoge en planta.
Reparto local	\$ 500.00	20 gruesas ó 20 bobinas.	Sin costo para el cliente.
Reparto foráneo	\$ 500.00	20 gruesas ó 20 bobinas.	Fletes a cargo del cliente.
Exportaciones	Acordado cliente proveedor.	Acordado cliente proveedor.	Acordado cliente proveedor.

PEDIDOS URGENTES

- Entendiendo que nuestros clientes pueden presentar urgencias esporádicas, HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL se compromete a analizar la viabilidad de entregar dichas urgencias.
- El cliente será informado si es posible darle el apoyo a través de su Vendedor en un periodo no mayor al día siguiente hábil.



POLITICA DE VENTAS (Externas)

Rev.:	01
Fecha Rev.:	Agosto 2016

SOLICITUD Y ENTREGA DE MUESTRAS

En caso de que el cliente necesite que le desarrollemos una contra-muestra, ésta se la puede hacer llegar a través de nuestro Vendedor asignado que, de manera conjunta, llenarán la Solicitud de Desarrollo de Muestras.

Los tiempos de entrega de mercancía serán los acordados con el cliente, y estos tienen que estar autorizados por el gerente de ventas que revisara la programación de producción para poder ver la viabilidad de entregar en la fecha solicitada.

El plazo máximo de entrega de un nuevo desarrollo o un producto nuevo será de 15 días naturales a partir de la fecha de la orden de compra o pedido.

Muestras sin Costo:

Si la muestra solicitada es parte de nuestros productos de línea, el cliente recibirá 100 metros lineales, o bien, 5 pares de agujeta.

Muestras con Costo:

Si la muestra solicitada requiere del teñido en algún color especial, se le entregará el total del material teñido procesado.

FORMAS DE PAGO

El cliente debe cubrir el monto de las facturas en el tiempo y forma acordados. Los pagos pueden ser a través de alguna de las siguientes opciones:

- Tránsito bancario, TEF, SPEI.
- Efectivo.
- Cheques.

En caso de no cumplirse con lo anterior, HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL se toma el derecho de suspender las entregas de mercancía hacia el cliente.



POLITICA DE VENTAS (Externas)

Rev.:	01
Fecha Rev.:	Agosto 2016

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

A continuación se detalla los pasos a seguir para la cancelación de pedidos:

1. El cliente deberá solicitar la cancelación por escrito mínimo con ocho días naturales de anticipación a la fecha de entrega.
2. La solicitud de cancelación será evaluada por HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL y tendrá la siguiente resolución:
 - a. Se aceptará la cancelación si se justifica de manera lógica y en tiempo. El cliente aceptará cubrir los gastos generados por la cancelación.
 - b. Se rechazará la cancelación si ya se compro la materia prima necesaria para la producción del pedido, o bien, cuando ya se tenga material procesado.

DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL

La devolución del material procede cuando éste no cumpla con los estándares de calidad establecidos con el cliente especificado en la ficha técnica.

El proceso a seguir será el siguiente:

- a. El cliente deberá informar al Vendedor que lo atiende para que evalúe el producto físicamente en sus instalaciones.
- b. El Vendedor recabará las evidencias de la evaluación (muestra física, fotos, etc.) para analizar las causas del defecto y ser analizada por el Gerente de Ventas.
- c. El Gerente de Ventas evaluará las evidencias del producto no conforme y determinará si procede la devolución.
 - En caso de que el defecto sea adjudicable al cliente no procede la devolución.
 - En caso de que el defecto sea imputable a HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL, se hará la reposición del material sin costo para el cliente.

Nota: HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL no aceptará ninguna devolución cuando el cliente regrese material sin previo aviso.

SOLICITUD DE CRÉDITO

- Se llenaran la solicitud de crédito.
- En su caso se aceptara o se rechazara dicha solicitud.
- Antes de solicitar crédito se deberan cubrir las primeras 3 compras con pago en efectivo contra entrega de material.



POLITICA DE VENTAS (Externas)

Rev.:	01
Fecha Rev.:	Agosto 2016

Para que el cliente pueda tener derecho a recibir crédito por parte de HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber realizado una compra mínima de 3 eventos de contado.
- Llenar el formato de Solicitud de Crédito.
- Otorgar la documentación requerida.

Una vez que se cumplan los puntos anteriores, HILOS TRENZADOS SAN MIGUEL empezará el proceso de evaluación e informará al cliente del resultado en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Consideraciones:

- a. La entrega de la Solicitud de Crédito no es garantía de que se otorgue el crédito.
- b. El proceso de evaluación inicia hasta que se tenga toda la documentación e información.
- c. El resultado de la evaluación puede ser que se acepte o rechace la solicitud de crédito.
- d. El plazo y monto de créditos autorizados empiezan a aplicar en las facturas posteriores a su autorización.

Elaboró, Revisó y Aprobó
Nombre Persona
Dirección

ENTERADO POR PARTE DEL CLIENTE:

Nombre y Firma: _____

Puesto: _____

Fecha: _____