

POLÍTICAS GENERALES DE WEG COLOMBIA S.A.S PARA SUS CLIENTES

POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PEDIDOS, FACTURACIÓN Y DESPACHO.

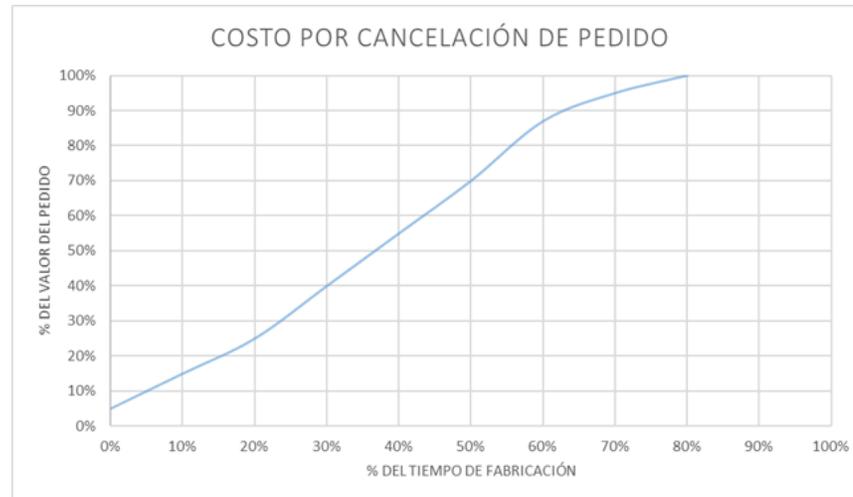
1. DIRECTRICES

- 1.1. Las órdenes de compra deben ser enviadas al correo electrónico wco-po@weg.net copiado al asesor o contacto comercial.

Requisitos para la recepción y procesamiento de órdenes de compra:

- ✓ La orden de compra debe venir en papelería del cliente, con los siguientes datos: Razón social, NIT, dirección, correo electrónico, teléfono y persona a contactar.
 - ✓ Referente a los productos, soluciones y servicios, se debe indicar:
 - Código (Este se encuentra en la lista de precios, cotización u oferta)
 - Descripción del producto, solución o servicio
 - Cantidad
 - Precio de Lista y/o Precio Neto (Para mayor información sobre precios y montos mínimos de facturación consulte **Nota 1 y 2** de la presente política y/o con el Contacto Comercial.
 - Condiciones comerciales especiales
 - ✓ Para el caso de la Unidad de Distribución el valor mínimo de la orden de compra debe ser mayor a trescientos mil pesos antes de IVA, para valores menores debe dirigirse a nuestros distribuidores, para las Unidades de Transformadores y Automatización, se podrán realizar ventas inferiores al valor anteriormente descrito como complemento a ventas de soluciones o equipos de mayor valor.
 - ✓ Una vez recibida la orden de compra se validará la misma y si la orden de compra presenta errores en el código, cantidad, descuento, precio u otros, WEG informará al cliente para su ajuste y corrección. Los plazos de entrega empezarán a correr hasta tanto se diligencie la orden de compra de forma correcta, se verificará la existencia y/o viabilidad y se procederá al ingreso de la misma al sistema de WEG
 - ✓ Solo se pondrá a disposición los productos o soluciones después de aceptada la orden de compra.
- 1.2. Para productos de lista de precios con disponibilidad de inventario, las órdenes de compra serán despachadas dos días hábiles después de la recepción de la orden y para productos especiales los tiempos de entregas dependerán de lo definido en la cotización u Oferta Comercial. Los tiempos de entrega comenzarán a partir del siguiente día hábil de la recepción de la Orden.
- 1.3. Si el cliente toma la opción de recoger la mercancía en las instalaciones de WEG, recibirá vía correo electrónico la confirmación de pedido, con este documento el Cliente enviará a su Contacto Comercial o Administrador de contrato, la solicitud para autorizar el ingreso, identificando la persona autorizada, número de cédula y placa de vehículo. Las entregas se realizarán máximo hasta las 3:00 p.m.

1.4. Costo para cancelar el pedido: Una vez el cliente reciba la confirmación del pedido si requiere cancelarlo, se tendrá en cuenta el gráfico relacionado a continuación para el cálculo de los gastos en relación al tiempo de fabricación:



NOTA 1: La mercancía se despachará a la dirección registrada por el cliente en el formato de REGISTRO DE CLIENTES, en caso de ser otra dirección de entrega deberá venir registrada en la orden de compra y asumir el valor adicional del flete.

NOTA 2: Para el caso de la Unidad de Distribución, WEG Colombia asume el pago del flete según dirección inicial registrada en el formato de **Registro de Clientes** o como sea definido en el momento de la negociación, cuando la orden de compra cumpla con (1) uno de los montos mínimos de facturación de acuerdo a la línea:

✓ WMO//Motores	\$ 1.750.000
✓ WCES//Reductores	\$ 1.750.000
✓ WAU//Drives	\$ 1.750.000
✓ WA//Controls	\$ 1.050.000
✓ WQ//Química	\$ 300.000

Los valores anteriormente descritos son valores antes de IVA y sólo podrán asumirse considerando las diversas líneas individualmente para cada orden de compra; en caso de no cumplir con el monto indicado en alguna de las líneas de distribución, el despacho se realizará con pago simultaneo a la entrega.

Para las unidades fabriles de Automatización y Transformadores dependerá del modelo de negociación y oferta presentada.

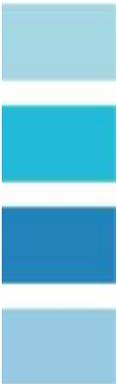
- 1.5. Si en el momento de recepción de la mercancía, ésta llega averiada o incompleta de acuerdo a la guía de entrega del transportador, se debe proceder con la anotación en la guía de la transportadora o en la remisión enviada, para poder hacer la reclamación, de lo contrario se dará por entendido que el bien ha sido recibido a satisfacción.

WEG Colombia S.A.S. por disposición de la DIAN realiza facturación de manera electrónica; en caso de presentar alguna inconsistencia y/o necesidad relacionados con su factura por favor dirija sus requerimientos al correo electrónico facturacionwco@weg.net.

1.6 SERVICIO DE POST-VENTA

WEG Colombia S.A.S. cuenta con un proceso de reclamaciones, que podrá seguir en caso de que se presente como sigue a continuación:

1. **Distribución:** Comuníquese a nuestro PBX: (57) 1 4160166 o vía E-mail a la siguiente dirección electrónica: info-co@weg.net, con copia a su contacto comercial.
2. **Automatización:** Si su reclamación es técnica por favor contactar a: wco-servicios@weg.net, si su reclamación es a nivel comercial por favor comuníquese con el administrador de contrato asociado a la orden.
Transformadores: Si su reclamación es técnica por favor comuníquese a nuestro PBX: (57) 4 4449277 Ext. 120, Cel.57- 3206499897 o vía E-mail ovalencia@weg.net, si su reclamación es a nivel comercial por favor comuníquese con el administrador de contrato asociado a la orden.
3. Para el caso de la **Unidad de Distribución**, el cliente tiene 3 días hábiles después de recibida la mercancía para hacer cualquier reclamación de lo contrario se entiende que ha recibido a conformidad si no hay comunicado.
Para las **Unidades de Transformadores y Automatización**, la reclamación va definida de acuerdo a los tiempos de garantía.
4. En caso de solicitar trámite de devolución de la mercancía, el cliente deberá enviar en su solicitud:
 - ✓ Fotografías que evidencien la situación (Producto y empaque)
 - ✓ Factura escaneada correspondiente al despacho
 - ✓ Breve reseña explicativa o diligenciar formato de garantía
 - ✓ Número de serie / serial de producto
5. Con la información enviada, WEG confirmará la aprobación para validar el proceso de garantía del bien, así mismo, WEG indicará al cliente el proceder para dar continuidad al proceso de garantía.
6. Se debe tramitar el documento "Autorización de Devolución" para poder proceder con la devolución del producto. Posterior a la aprobación y la recepción del documento que WEG le hará llegar a su correo electrónico y a su vez se realizará la coordinación de la logística.
7. La recepción de mercancía por devolución será de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

- 
8. Para producto estándar la mercancía a devolver debe ser entregada en su empaque original, manteniendo las condiciones físicas al momento del despacho, las cajas sin tachones o enmendaduras. Para productos especiales la mercancía a devolver debe ser entregada en un empaque adecuado que preserve el producto, acorde al manual de operación e instalación que es entregado junto con el producto.
 9. La recepción de la mercancía en nuestras instalaciones no implica la aceptación por parte de WEG Colombia S.A.S, hasta tanto no se revise el estado de la misma de acuerdo a los requerimientos anteriormente informados.
 10. Los fletes generados por devoluciones cuyas causas sean ajenas a WEG Colombia S.A.S deberán ser asumidos por el cliente.
 11. En caso de la aceptación de devoluciones por motivos ajenos a WEG, el cliente asumirá un valor correspondiente al 15% del valor de la compra antes de IVA equivalente a gastos administrativos y adicional se requiere que sea generada una nueva Orden de Compra por un valor mayor o igual a la devolución, esto aplica únicamente para producto estándar o con inventario, para los equipos de fabricación especial y/o modificados que no hagan parte del inventario de WEG, no tendrán devolución.

WEG ofrece garantía contra defectos de fabricación o de materiales, con periodos diferenciados de acuerdo al tipo de producto. Consulte los términos de garantía en las listas de precios o a través del siguiente link: <https://www.weg.net/institucional/CO/es/this-is-weg>

1.7 ESTADO DE CARTERA DEL CLIENTE:

Para que su despacho sea efectuado usted deberá:

1. Clientes con crédito:

- ✓ Tener un estado de cartera al día
- ✓ No sobrepasar el cupo asignado en las condiciones comerciales pactadas
- ✓ Los pedidos en tránsito y órdenes de compra pendientes de entrega hacen parte del cupo asignado

2. Clientes de Contado:

- ✓ Consignar el total de su pedido Las ventas de contado serán despachadas dos días hábiles después de realizada la consignación de acuerdo al siguiente detalle y previa confirmación de su efectividad en bancos:
- ✓ Efectivo: despacho un día hábil después.
- ✓ Transferencia Bancolombia: despacho un día hábil después.
- ✓ Transferencia desde otro banco: despacho entre uno y dos días hábiles después.
- ✓ Cheque: despacho entre dos y tres días hábiles después de tener efectividad del cheque y ser confirmado por el banco.

NOTA 3: En el caso de que no se cumplan las condiciones indicadas la mercancía no será despachada, WEG realizará la respectiva comunicación para que el cliente regule su estado de



cartera. Solicite el estado de su cartera en nuestro PBX: (57) 1 4160166 Ext. 4840 o vía E-mail: orlandop@weg.net

Cualquier desacuerdo, controversia o reclamo que surja de o con relación al Contrato u orden de compra recibida, sea de origen contractual u otro, será resuelto de manera definitiva por un tribunal de Arbitraje, que se sujetará al reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades en la ciudad de Bogotá o según lo estipulado contractualmente

“En WEG Colombia S.A.S., nos tomamos en serio la protección de sus datos por eso lo invitamos a conocer nuestra Política de Protección de Datos Personales consulte en el siguiente link: <http://www.weg.net/co/Sobre-WEG/Politiclas.>”

*** La presente política tiene vigencia hasta julio del año 2022.**