



## POLÍTICAS GENERALES DE WEG COLOMBIA PARA SUS CLIENTES

### POLÍTICAS DE DESPACHO

1. Las ordenes de compra que se reciban hasta las 2:30 p.m, serán despachadas el mismo día a través de la empresa transportadora.
2. Las ordenes de compra que se reciban después de las 2:30 p.m serán tramitadas y despachadas al siguiente día. Si el cliente toma la opción de recoger la mercancía en las instalaciones de WEG, las entregas se realizarán hasta las 5 p.m.
3. Las órdenes de compra deben ser enviadas al correo [facturacionwco@weg.net](mailto:facturacionwco@weg.net) con copia al asesor comercial.

Requisitos para la recepción y procesamiento de ordenes de compra:

- ✓ La orden de compra debe venir en papelería de la empresa, con los siguientes datos: Razón social, Nit, dirección, contacto.
- ✓ Referente a los productos, se debe indicar:
  - Código (Este se encuentra en la lista de precios)
  - Producto
  - Cantidad
  - Precio de Lista y/o Precio Neto (Para mayor información sobre precios y montos mínimos de facturación consulte con el asesor comercial).
  - Porcentaje (%) de descuento pactado en condiciones comerciales y/o descuentos especiales

**NOTA 1:** Una vez recibida la orden de compra se validará la misma, si la orden de compra presenta errores en el código, cantidad, descuento, precio u otros, WEG informará al cliente. Los plazos de entrega empezarán a correr hasta tanto se diligencie la orden de compra de forma correcta y se proceda al ingreso de ésta al sistema de WEG.

**NOTA 2:** En caso de que el producto requerido no se encuentre en la lista de precios, favor colocar observación en la orden de compra, para determinar que es un producto de fabricación especial y por lo tanto no tiene asignación de código.

**NOTA 3:** La mercancía se despachará a la dirección registrada por el cliente el formato de REGISTRO DE CLIENTES, en caso de ser otra dirección de entrega debe venir registrada en la orden de compra. Si el cliente recoge la mercancía en las instalaciones de WEG, deberá informar identificando la persona autorizada con su respectivo número de cédula.

### POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

1. El cliente tiene 3 días hábiles después de recibida la mercancía para hacer cualquier reclamación. Si existe alguna inconformidad comuníquese a nuestro PBX: 57-1-4160166-3074820 Ext. 4844 o vía E-mail a los correos [wegcolombia@weg.net](mailto:wegcolombia@weg.net), [facturacionwco@weg.net](mailto:facturacionwco@weg.net). Se entiende que ha recibido a conformidad si no hay comunicado.
2. Si en el momento de recepción de la mercancía, ésta llega averiada colocar anotación en la guía de la transportadora para poder hacer reclamación, de lo contrario se entiende que ha recibido a satisfacción.
3. En caso de realizar algún trámite de devolución, ésta No implica la aceptación de la mercancía por parte de WEG Colombia S.A.S, hasta tanto no se revise el estado de la misma de acuerdo a los siguientes requerimientos internos :

El cliente deberá incluir en su solicitud de devolución lo siguiente:

- ✓ Cuatro Fotografías mínimo (Producto interno y embalaje)
- ✓ Factura escaneada correspondiente al despacho
- ✓ Breve explicación por parte del cliente enviada por mail o carta física

La mercancía a devolver debe ser entregada en perfecto estado y en su empaque original. Apreciado cliente si la mercancía está en condiciones que usted no recibiría por favor abstenerse de devolverla.

4. Los fletes generados por devoluciones cuyas causas sean ajenas a WEG Colombia S.A.S deberán ser asumidos por el cliente.
  - ✓ Para la aceptación de devoluciones por motivos ajenos WEG, el cliente asumirá un valor correspondiente al 30% del valor de la compra antes de IVA equivalente a gastos administrativos, en este caso deberá generar una nueva Orden de Compra por un valor mayor o igual a la devolución.
5. Equipos de fabricación especial y/o modificados que WEG considere que no son de Stock No tienen devolución.

### POLÍTICAS DE CARTERA

Para que su despacho sea efectuado usted deberá:

1. **Cientes con crédito:**
  - ✓ Tener un estado de cartera al día
  - ✓ No sobrepasar el cupo asignado en las condiciones comerciales pactadas
2. **Cientes de Contado**
  - ✓ Consignar el total de su pedido

Las ventas de contado serán despachadas 24 horas después de realizada la consignación de acuerdo al siguiente detalle y previa confirmación de su efectividad en bancos:

- ✓ Efectivo: despacho a las 24 horas.
- ✓ Transferencia Bancolombia: despacho a las 24 horas.
- ✓ Transferencia desde otro banco: despacho entre 24 y 48 horas.
- ✓ Cheque: despacho entre 48 y 72 horas al tener efectividad del cheque y ser confirmado por el banco.

**NOTA 4:** Caso 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: 4160166-3074820 Ext. 4840 o vía E-mail: [carterawco@weg.net](mailto:carterawco@weg.net)

### POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA.

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 en la página web: [www.weg.net](http://www.weg.net)

"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 a través del siguiente link: <http://www.weg.net/co/Sobre-WEG/Políticas.>"