

## **POLÍTICA DE VENTAS - CLIENTE DE CASDEL HNOS. S.A.**

CASDEL HNOS. S.A. es una empresa que comercializa productos de uso técnico y afectan directamente en el desempeño de maquinaria de servicio y producción, por esta razón nos vemos en la obligación de solicitar información amplia a nuestros clientes para ofrecer productos de alta calidad y rendimiento, considerando el conocimiento del usuario de mecánica oleo hidráulica.

**INDICACIÓN GENERAL: NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES NI CAMBIOS, SEGÚN POLÍTICAS DE VENTA.**

### **1. OBLIGACIONES DE CASDEL**

- 1.1 Casdel envía a los clientes (vía correo electrónico o de forma presencial) la política de ventas de nosotros hacia nuestros clientes junto con los comprobantes electrónicos.
- 1.2 Casdel en el caso de los clientes que realizan sus compras en la condición a crédito y compras frecuentes al contado; y lo solicita con órdenes de compra, estos deberán enviarlo al vendedor por correo electrónico, del que estará debidamente firmada por el personal autorizado, representante legal o dueño.
- 1.3 Casdel según código de ética empresarial y valores humanos, es responsable de las labores y atención de los vendedores hacia los clientes, que tiene asignado en las oficinas y sucursales.
- 1.4 Casdel cuenta con un sistema de monitoreo, por circuito cerrado (audio visual) y supervisión directa del personal de ventas hacia el cliente, de las actividades comerciales, por seguridad y sustento de la atención al cliente en cualquier incidente.
- 1.5 Casdel mediante las normas legales vigentes, sanciona todo abuso, maltrato, acoso al cliente de parte del vendedor, o al vendedor de parte del cliente. Y toda comunicación o reclamo debe ser formal por vía correo electrónico, WhatsApp o la página web (libro de reclamaciones) por lo que, no se aceptaran reclamos verbales presenciales o por teléfono.
- 1.6 Casdel se compromete a utilizar los equipos y herramientas de medición calibrados y certificados adecuados para el trabajo de medición de las piezas o muestras a cotizar.
- 1.7 Casdel cotizara un requerimiento (venta o fabricación) de acuerdo con la información técnica mínima solicitada, según las características a servicio continuo, de los componentes, en cotización y se detalla a continuación:
  - 1.7.1 Presión
  - 1.7.2 Temperatura
  - 1.7.3 Indicar medidas de alojamiento metálicos y muestras (En forma referencial); indicando el sistema métrico (milímetros y/o pulgadas)
  - 1.7.4 Velocidad
  - 1.7.5 Tipo de fluido
  - 1.7.6 Medidas de alojamiento de metal, medidas de eje metálico, gap, diseños con medida
  - 1.7.7 Tipo de trabajo (definir como trabaja el producto solicitado)
  - 1.7.8 Carga mecánica
  - 1.7.9 Condición de los metales (especificar si este rayado o Careado)

**Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden la información técnica solicitada.**

- 1.8 Casdel verificara los abonos realizados en la página web del banco, antes de la emisión del comprobante de pago y antes del despacho de mercadería por la compra de los productos, fabricaciones, compras internacionales, compras de otros proveedores nacionales y otros. Para atender el pedido del cliente o iniciar el procedimiento de atención, primero firmará con lapicero la política de ventas, el contrato y luego deberá pagar en forma adelantada del 100% de la cotización.
- 1.8.1 Casdel al recibir cualquier tipo de pago adelanto o a cuenta, genera un documento (factura) con denominación de adelanto (se entrega al cliente inmediatamente generado), que luego será restada del total de la factura, cuando se le entregue al cliente la fabricación descrita en el contrato debidamente firmado. Según lo estipulado en el artículo 174° del código numeral 1(**Régimen general tributario**), se indica “No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a estos, distintos a la guía de remisión”, a lo cual **la SUNAT, APLICARÁ** sanciones a los que incumplan con lo indicado, así mismo recalcar que Casdel cumple, todas las disposiciones de la **SUNAT**.
- 1.9 Casdel al recibir cualquier tipo de pago adelanto o a cuenta, está obligado en generar un comprobante de Pago Sunat, con el concepto o descripción de adelanto de cotización Nro....., y se le entrega al cliente para su registro contable, el valor de este documento será restado del total de la factura donde se detalla todos los productos.
- 1.10 Casdel, tiene una emisión de documentos obligatorios, para gestionar una venta, que tienen el siguiente orden: (1) cotización, este documento se origina al cliente solicitar por teléfono, correo electrónico, teléfono o personalmente, y queda registrado en nuestro sistema, en fecha y hora, (2) política de Ventas y Contrato de fabricación debidamente llenado por el vendedor y firmado por el cliente (3) Una vez aprobada la cotización, se emite el comprobante de venta (Boleta o Factura), (4) El cliente solicita con anticipación guía de remisión Sunat, y para esto, deberá llenar el formato de datos, mínimos requeridos por la Sunat,
- Es importante, que estos procedimientos se cumplan en el mismo orden, de prioridad.
- 1.11 Casdel solicitará a todos los clientes todos sus datos correspondientes y su correo electrónico, para enviar las facturas y boletas electrónicas digitales (RUC, NOMBRE COMPLETO CLIENTE, DOMICILIO FISCAL, EMAIL CORPORATIVO O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA; TELEFONO DE CONTACTO, CELULAR Y/O TELEFONO FIJO)
- 1.12 Casdel solicitará los datos completos del transportista, para efectos de emisión de la Guía de Remisión solicitada, según el formato de Sunat.
- 1.13 Casdel verificara que todo contrato, por fabricación o compras nacionales extraordinarias, se encuentre firmado por el cliente, responsable o personal autorizado para su atención, antes de gestionar la venta, sustentado con la orden de compra en el caso de clientes al crédito, enviado a Casdel por correo electrónico, condición para iniciar la fabricación o compra nacional.
- 1.14 Casdel comunicará al cliente, que no se aceptan cambios, ni devoluciones de mercadería, en forma verbal, visual (letreros) y con la firma de la política de ventas, antes del cierre de una venta, En el caso específico de:
- Productos fabricados, o ring y wear por metros que fueron cortados a solicitud del cliente.
  - Productos que fueron instalados o manipulados, ya que estos se dañan una vez instalados.
  - Productos manipulados inadecuadamente y con las siguientes características: productos engrasados, con olor a gasolina, petróleo, grasa y aceites; dañados (con quiños, deformados, con cortes, etc.)

- Productos que fueron vendidos, sin aceptar la sugerencia del vendedor y por decisión del cliente.
- Productos que fueron vendidos a personal no calificado, pero con el consentimiento y responsabilidad del representante legal o dueño de la empresa (Cliente).

- 1.15 Las devoluciones serán consideradas únicamente en situaciones excepcionales y estarán sujetas a evaluación por parte de la empresa. Recordando que nunca habrá cambio o devolución según el artículo Nro 1.14 de Obligaciones de Casdel.
- 1.16 Casdel brindará, seguridad dentro de los puntos de venta / locales, a todos los clientes, mas no en las zonas públicas o aledañas.
- 1.17 Casdel emite la cotización, factura, boleta de venta y/o guía de remisión, que sustenta una venta, y fabricación, servicio de mantenimiento o traslado de mercadería, muestras y/o recepción de dinero por contratos a cuenta, según normativa de **SUNAT** (artículo 174°, numeral 1); siendo estos documentos validados y registrados en nuestro RPM.
- 1.18 Casdel informa al cliente, que, una vez salida la mercadería del local, que fue verificada en tipo, material, calidad y cantidad, junto con el vendedor, no hay lugar a reclamo.
- 1.19 Casdel, inicialmente cuando el cliente solicita la cotización de una fabricación, solicita información técnica y condición de los metales, y nosotros sugeriremos el mejor material, diseño y ajuste, en el caso que el cliente elija un material más barato, que según sus características técnicas no da garantía para lo que necesite el cliente, deberá firmar en el contrato el deslinde de responsabilidad. Ya que Casdel siempre sugerirá lo mejor para el cliente.
- 1.20 Casdel, hará seguimiento al buen funcionamiento y rendimiento, de los sellos fabricados, y desde la fecha de salida, de almacenes, solo damos 7 días calendarios, para cualquier observación sobre el producto, si lo guardo, lo rebajo, corto, no lo instalo o lo instalaron mal, nosotros no somos responsable por esta situación, perdiendo completamente la garantía del producto.
- 1.21 Casdel se comunicará por los siguientes canales: WhatsApp (números de los vendedores), email ([ventas@casdel.com.pe](mailto:ventas@casdel.com.pe)), Facebook (<https://www.facebook.com/CASDELSA>) , central telefónica: (01)202077, por lo cual el área de ventas o atención al cliente es el nexo ante cualquier consulta de cotizaciones, dudas o consultas post venta. En el caso que el cliente se contactase por otro medio o a los números personales de nuestro personal técnico, ventas o administrativo, Casdel no se responsabilizará, de los acuerdos tomados por ese medio no autorizado.

## 2 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 2.1 El cliente cuando recibe la política de ventas y recibe la cotización Casdel por lo que decide la compra, acepta las condiciones de nosotros como proveedor tenemos y tiene el derecho de recibir un comprobante de venta.
- 2.2 El cliente, para solicitar un reclamo, queja o solicitud, debe realizarse ante el libro de reclamaciones, que está en la página web: [www.casdel.com.pe](http://www.casdel.com.pe), enviar su reclamo a: [ventas@casdel.com.pe](mailto:ventas@casdel.com.pe), y debe sustentar su compra con su cotización y/o comprobante de venta.
- Se le recuerda que toda solicitud en relación a su venta es al correo electrónico de su vendedor de la empresa, con copia [ventas@casdel.com.pe](mailto:ventas@casdel.com.pe), para hacer seguimiento a su respuesta.
- 2.3 El cliente enviara mediante correo electrónico o WhatsApp del responsable (no llamadas telefónicas), el nombre y datos del **personal que realice el recojo de los productos**.

- 2.4 El cliente, que realiza un contrato por aplicación (Pedidos Ya, Uber u otro tipo) para el recojo de la mercadería y/o producto terminado; deslinda de responsabilidad en la ocurrencia, pérdida u desaparición de la mercadería a la empresa Casdel.
- 2.5 El cliente debe tener un trato respetuoso, hacia los vendedores (gestual y verbal).
- 2.6 El cliente que es representante legal o dueño de la empresa es responsable de toda decisión de compra, realizada en cualquiera de nuestros puntos de venta.
- 2.7 El cliente esta informado, que los códigos y descripciones contenidas en el contrato y/o cotización, guías de remisión, factura y boletas, son referenciales, por lo tanto, el cliente o aceptante del presente documento, faculta a **CASDEL HNOS.S.A.**, modificar los códigos del contrato y/o cotización, y no los precios, por la variación de stock.
- 2.8 El cliente debe, brindar toda la información técnica requerida, que solicite el vendedor en referencia al punto **1.7** y subíndices, ya que los sellos no solucionan problemas metálicos.
- 2.9 El cliente es responsable, de los errores de compra, en el caso que no existan (no entreguen), medidas o planos de alojamientos y se solicite solo por muestra, **CASDEL HNOS S.A.**, se encontrará libre de responsabilidad por las probables medidas.
- 2.10 El cliente es responsable, de los errores de compra, considerando que el vendedor durante el proceso de venta sugiera un mejor material, mejor modelo según las características del trabajo, para su mayor rendimiento del producto ofrecido y el cliente rechaza la sugerencia y solicita uno más barato o de menor precio de venta, de menor calidad en su rendimiento, no se aceptara reclamos posteriores a la venta, fabricación y/o entrega de mercadería.
- 2.11 El cliente debe realizar el abono previo del 100% de las fabricaciones y/o servicios, de no realizar el pago indicado el vendedor se reserva el derecho de proceder con el trabajo.
- 2.12 El cliente acepta con la firma de este documento, conocer los conceptos de no devolución, detallados en el capítulo 1.14.
- 2.13 El cliente, se responsabiliza de todo contrato y/o cotización por fabricación o compra de mercadería, donde se realizó un abono y quedo pendiente de su recojo, a lo cual Casdel guardará la mercadería y/o fabricación, se guardará por un plazo máximo de 30 días desde su emisión, caso contrario se hará un cobro adicional por almacenaje de \$5.00 dólares americanos por día calendario y en el caso que fuera solo fabricación, el valor abonado cancelará solo esta, dando desde su inicio de contrato un plazo de 30 días para su recojo, de lo contrario aplicará el cobro adicional por almacenaje de \$5 dólares americanos por día calendario.
- 2.14 El cliente es el único responsable del uso inadecuado o incorrectas de herramientas en la instalación, de los productos o mercadería adquirida de cualquier marca o procedencia, en caso realizar el cliente lo mencionado anteriormente, pierde la totalidad de la garantía de todo producto adquirido; Casdel no se responsabiliza por la duración de estos.
- 2.15 El cliente debe informar de manera formal por correo electrónico, el cambio de personal o ingreso de personal para los cargos, de jefe de plantas, mecánicos, compras, contabilidad, enviando correos y teléfonos de contacto para verificación de las comunicaciones, que se realizan en un proceso de venta, por lo cual CASDEL HNOS S.A, no se responsabiliza ante el envío de información ( estados de cuenta, facturas o cotizaciones) y coordinaciones con personal que se mantenga en nuestra base de datos.
- 2.16 El cliente debe respetar la normativa de SUNAT, los procesos de Casdel, conforme a lo mencionado en el subíndice 1.8.1.

- 2.17 El cliente debe respetar el plazo de recojo de toda base o muestra dejada, en las instalaciones de Casdel, el periodo en la cual será almacenada es de hasta 30 días después de realizada la fabricación de su producto, en caso dicha base no sea recogida o reclamada, se procederá a su respectiva eliminación, como desperdicio y envío al vertedero o lugar de acopio respectivo, no teniendo derecho a reclamos de las piezas, además el cliente asumirá costos operativos.
- 2.18 El cliente debe prevenir y cuidar sus objetos personales, automóviles; mercadería, muestras; bases; etc.), ya que la cobertura de vigilancia que ofrece Casdel es solo dentro de sus instalaciones puntos de venta.
- 2.19 El cliente debe realizar el pago en dólares para las facturas emitidas en dólares (previa decisión del cliente durante la cotización) y realizar el pago en soles para las facturas emitidas en soles.

### **3 DERECHOS DEL CLIENTE**

- 3.1 Derecho de reclamar: de usar el Libro de reclamaciones de la página web de Casdel, solo si hubiera realizado transacciones comerciales o consultas, o en el caso de no haber realizado ninguna operación en Casdel.
- 3.2 Derecho a obtener productos con calidad, según lo ofrecido por Casdel: Derecho a obtener la mercadería y/o fabricación; que reúnan los requisitos de calidad e idoneidad para satisfacer sus requerimientos, sustentado con la información remitida en el capítulo 1.7 y subíndices.
- 3.3 Derecho a ser informado: derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos (mercadería o fabricación) y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de una utilización inadecuada; sustentado con los catálogos del fabricante de mercadería o materia prima en caso de fabricación.
- 3.4 Derecho a obtener protección como cliente del proveedor al firmar un contrato.
- 3.5 Derecho de elección. Derecho a decidir libremente la mercadería, fabricación y servicios que se requieran. Bajo responsabilidad de la elección del cliente.
- 3.6 Derecho del cliente a tener pronta respuesta en los procesos administrativas. Derecho de recibir un descargo y seguimiento adecuado, por todo incidente que haya producido, dentro de las instalaciones (tiendas) de Casdel.
- 3.7 Derecho de solicitar, la presencia de la responsable de ventas, monitores del área o responsable de Casdel.
- 3.8 Derecho de tener la potestad de rechazar un producto, que no cumpla con lo solicitado o requerido según especificaciones (plano o muestra), en base a los documentos de Orden de compra o referencias.
- 3.9 Derecho, a que Casdel cumpla con todo lo acordado en el capítulo 1.

### **4 DERECHOS DE CASDEL**

- 4.1 Derecho de reservarse la decisión de seguir con la fabricación de un pedido, sino se ha realizado el pago total del adelanto de la fabricación o no pagar el 100% de la cotización a fabricar o comprar mercadería.
- 4.2 Derecho a reservarse la atención de clientes violentos, que atenten contra su integridad física y emocional, previo aviso a las áreas encargadas (Informes, Ventas, Procesos, Gerencia General y RR.HH).
- 4.3 Derecho a reservarse la atención a los clientes, que hayan firmado la política de ventas y/ o contrato, con el detalle de la cotizaciones y entrega de bases metálicas, para su verificación de medidas.
- 4.4 Derecho a proteger la integridad física y emocional de sus colaboradores (vendedores).
- 4.5 Derecho de no realizar la entrega de un producto, si el personal, no es el autorizado del recojo de mercadería, aprobado o informado mediante correo electrónico.
- 4.6 Derecho a tener pronta respuesta por parte del cliente, a las especificaciones técnicas

necesarios, para realizarla cotización respectiva.

- 4.7 Derecho de modificar y/o actualizar según sea necesario, la política de ventas.
- 4.8 Derecho a contar con un tiempo estimado adicional de entrega en las fabricaciones (contando siempre, con una programación posterior de una hora según el contrato, que se adicionará o sumará el tiempo estimado adicional), con los siguientes motivos: Trabajos en cola o producción masiva no programada en Producción, así mismo el cliente será informado previamente de la nueva hora de recojo; no siendo este motivo, sustento para cancelar o anular una fabricación y/o servicio ya programado.
- 4.9 Derecho a no aceptar pago cruzado de pago de facturas emitida en dólares, pago en soles, o facturas emitidas en soles, pago en dólares.
- 4.10 Derecho a que el cliente cumpla con lo dispuesto en el capítulo 2.

ESTA POLÍTICA DE VENTAS EMITIDA POR CASDEL HNOS. S.A. DEBERÁ SER ACEPTADA POR EL CLIENTE MEDIANTE LA FIRMA DE SU REPRESENTANTE LEGAL PARA CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE TODO LO EXPUESTO ANTERIORMENTE, EVITANDO QUE SE GENEREN INCONVENIENTES AL MOMENTO DE REALIZAR LA COMPRA EN NUESTRA EMPRESA.

**AREA DE VENTAS**  
**CASDEL HNOS.S.A.**  
RUC: 20117211411

**Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden la información técnica solicitada**