

POLÍTICA DE VENTAS CASDEL HNOS.
S.A.

CASDEL HNOS. S.A. ES UNA EMPRESA QUE COMERCIALIZA PRODUCTOS DE USO TÉCNICO Y QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN EL DESEMPEÑO DE MAQUINARIAS DE SERVICIO Y PRODUCCIÓN, POR ESTA RAZÓN NOS VEMOS EN LA OBLIGACIÓN DE SOLICITAR LA MAYOR CANTIDAD DE INFORMACIÓN A NUESTROS CLIENTES PARA OFRECER PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD Y MÁXIMA DURACIÓN Y ESTÁ EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE MECÁNICA HIDRÁULICA.

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

1. OBLIGACIONES DE CASDEL

- 1.1 Casdel debe enviar a los clientes (vía correo electrónico o de forma presencial) la política de ventas de nosotros hacia nuestros clientes, en especial a los clientes que realizan sus compras en la condición a crédito y compras frecuentes al contado; las órdenes de compra, deberán estar debidamente firmada por el representante legal o dueño de la empresa en el que se hace responsable al 100% del personal que envían a realizar la compra.
- 1.2 Casdel según código de ética empresarial y valores humanos, es responsable de las labores y atención del personal, que tiene asignado en los puntos de venta y sucursales; siendo todas las actitudes de comportamiento, ante un cliente; Casdel Hnos. S.A. es el responsable formal y legal; ante un a falta que puede ser, sancionable ante la Sunat, Indecopi y toda organización, que monitoree, el movimiento comercial de las empresas.
- 1.3 Casdel contará con un sistema de monitoreo, por circuito cerrado (audio visual) y supervisión directa del personal de ventas por un colaborador asignado de la misma área, de las actividades de los asesores comerciales, evaluando su nivel de atención y capacidad de atender.
- 1.4 Casdel no autoriza, por ningún motivo el abuso o maltrato al cliente o asesor comercial, por lo cual cuenta con un reglamento interno sancionatorio, que vela por las partes interesadas; además que toda comunicación debe ser formal por vía email, nunca por medio telefónico ni por WhatsApp.
- 1.5 Casdel debe emitir la cotización, factura, boleta de venta y/o guía de remisión, que sustenta una venta, 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 originales.
- 1.6 Casdel se compromete a utilizar los equipos y herramientas de medición calibrados adecuados para el trabajo de medición de las piezas o muestras a cotizar.
- 1.7 Casdel atenderá un requerimiento de acuerdo a la información técnica mínima, para realizar una cotización adecuada; se detalla a continuación:
 - 1.7.1 Presión

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

 Calle Rodolfo del Campo 428 - La Victoria, Lima - Perú

 ventas@casdel.com.pe

 (511) 202-0777 Anexo 159 / 100

 Casdel Perú

www.casdel.com.pe

- 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 Tipo de trabajo
- 1.7.7 Carga mecánica
- 1.7.8 Condición de los metales (Rayado o Careado)
- 1.7.9 Indicar:
 - a) Sello trabaja en la tapa cilindro () MEDIDA DE EJE
 - b) Sello trabaja en el pistón cilindro () MEDIDA DE CILINDRO
 - c)Otros.
- 1.8 Casdel debe verificar, los abonos realizados por la compra de los productos (solo validado por Contabilidad) y en el caso de fabricaciones verificar el adelanto del 100% del monto, para iniciar sin demora la fabricación e informar las condiciones indicadas en el capítulo 2.7.
 - 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 debe solicitar a todos los clientes todos sus datos correspondientes y su correo electrónico, para enviar las facturas electrónicas digitales (RUC, NOMBRE COMPLETO CLIENTE, DOMICILIO FISCAL, EMAIL CORPORATIVO O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA; TELEFONO DE CONTACTO, CELULAR Y/O TELEFONO FIJO)
- 1.10 Casdel debe verificar que todo contrato, se encuentre firmado por el cliente, responsable o personal autorizado, sustentado con la orden de compra o email de Casdel, en caso contrario, el asesor comercial se responsabiliza del 100% del valor del contrato, por la negación de aceptación del cliente o falta de cancelación del 100% del producto.
- 1.11 Casdel comunicará al cliente, que no se aceptan devoluciones de mercadería por los siguientes conceptos:

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

- Productos fabricados.
- 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 asesor comercial 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).

1.12 Casdel brindara, seguridad dentro de los puntos de venta /locales, a todos los clientes, mas no en las zonas públicas o aledañas.

2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 2.1 El cliente con esta política firmada donde acepta las condiciones de nosotros como proveedor, para emitir una factura, se debe terminar con el proceso completo de ventas. El cliente en el caso de solicitar la factura, previo al despacho, debe realizar el depósito de la compra.
- 2.2 El cliente debe presentar en original, para solicitar un reclamo o queja deben sustentar, los siguientes documentos: Cotización, contrato, factura, boleta de venta y/o guía de remisión, y adjuntando la copia de la política de ventas, según sea el caso y cuando el cliente presente su reclamo, seguirá el debido proceso y se verificará la documentación entregada.
- 2.3 El cliente enviará mediante correo electrónico (único medio de comunicación), no llamadas telefónicas o mensajes de texto al celular. **Así mismo el personal que realice el recojo de los productos, debe presentar su DNI, para validar la información (la información del cliente debe ser verificada y validada en la SUNAT), así mismo debe informar y actualizar la base de datos del personal autorizado: De realizar las cotizaciones y recojo de mercadería, si el cliente no actualiza su información es el único responsable de los problemas que se presenten.**
- 2.4 El cliente, que realiza un contrato por aplicación (Glovo, Uber u otro tipo) de recojo de la mercadería y/o producto terminado; inmediatamente Casdel se deslinda de cualquier responsabilidad en la ocurrencia, perdida u o desaparición de la mercadería.
- 2.5 El cliente debe tener un trato respetuoso, hacia los asesores comerciales (gestual y verbal).
- 2.6 El cliente siendo representante legal o dueño de la empresa, tiene la responsabilidad de toda decisión de compra de algún producto o fabricación, realizada en nuestros puntos de venta, aún así se envié a un personal no calificado y sin información técnica descrita, en un documento.
- 2.7 El cliente debe conocer, 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. a modificar

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

- el contenido del contrato y/o cotización, ya sea por la variación de stock y/o metodología.
- 2.8 El cliente debe, brindar toda la información técnica requerida, que solicite el asesor comercial 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. No aceptando reclamos posteriores a la venta, fabricación y/o entrega de mercadería.
 - 2.10 El cliente debe realizar el abono previo del 100% de las fabricaciones y/o servicios, de no realizar el pago indicado el Asesor comercial se reserva el derecho de proceder con el trabajo.
 - 2.11 El cliente acepta con la firma de este documento, conocer los conceptos de no devolución, detallados en el capítulo 1.11.
 - 2.12 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.
 - 2.13 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.
 - 2.14 El cliente debe informar de manera formal, por email o documento escrito (nunca por teléfono), quienes serán las personas autorizada y encargadas del recojo de la mercadería, en caso el cliente no señale o actualice su información referente a lo anteriormente mencionado, CASDEL HNOS. S.A. no se responsabiliza por los productos entregados o solicitados por personal, que ya no pertenece a la empresa del cliente.
 - 2.15 El cliente debe respetar la normativa de SUNAT, los procesos de Casdel, conforme a lo mencionado en el subíndice 1.8. 1..
 - 2.16 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.
 - 2.17 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.

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

2.18 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: Solicitar el Libro de reclamaciones, cuando haya ingresado a nuestras instalaciones o haya sido atendido vía email o por teléfono. Nota: Además, procede cualquier reclamo, si aún no sea haya realizado una compra o una adquisición.
- 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 administrativos (máximo 7 días hábiles). 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.
- 4.2 Derecho a reservarse la atención de clientes violentos, que atenten contra su integridad física y emocional, previo aviso a las áreas encargadas (Ventas, Procesos, Gerencia General y RR.HH).
- 4.3 Derecho a proteger la integridad física y emocional de sus colaboradores (Asesores comerciales).
- 4.4 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.
- 4.5 Derecho a tener pronta respuesta por parte del cliente (máximo 2 días hábiles), a las especificaciones técnicas necesarios, para realizarla cotización respectiva.

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

- 4.6 Derecho de modificar según sea necesario, la política de ventas, previa comunicación a todos sus clientes.
- 4.7 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.
- 4.8 Derecho a no aceptar pago cruzado de pago de facturas emitida en dólares, pago en soles, o facturas emitidas en soles, pago en dólares.
- 4.9 Derecho a que el cliente cumpla con lo dispuesto en el capítulo 2.

5. RESPONSABILIDADES DEL ASESOR COMERCIAL

- 5.1 La atención adecuada a los clientes (verbal y gestual)
- 5.2 La cotización de acuerdo a lo requerido y especificaciones técnicas brindadas por el cliente.
- 5.3 Cubrir con el 100% del importe si se da el caso del capítulo 1.9.
- 5.4 La entrega del libro de reclamaciones, aún el cliente no haya adquirido ningún producto.
- 5.5 Informar todo tipo de incidentes que se produzcan en tienda a las siguientes áreas: (Ventas, Procesos, Gerencia General y RR. HH).
- 5.6 Revisar por completo de la Política de ventas de Casdel.
- 5.7 Tener conocimiento de las disposiciones en Ventas, para la pérdida de comisiones.
- 5.8 Cumplir reglamento interno de Casdel.

6. CREDITOS Y COBRANZAS

Del Cliente: cumplir con el pago de sus obligaciones, al vencimiento, comprometido.

De Casdel: mantener activo su línea de crédito, siempre y cuando cumpla al vencimiento con sus pagos y La empresa se reserva el derecho de:

Condiciones de Casdel, para aprobar una línea de crédito o mantener una línea de crédito, de sus clientes.

- 6.1 Enviar todas sus facturas a Infocorp por incumplimiento de pago al vencimiento.
- 6.2 Anulación total de la línea de crédito asignada a la fecha, por incumplimiento de pago.**
- 6.3 Después de la cancelación de la deuda solo podrá hacer compras al contado o con tarjeta de crédito.
- 6.4 Para obtener una nueva línea de crédito o renovar una línea de crédito después de perderla, deberá hacer compras mínimas al contado de 5,000.00 soles al mes, durante doce meses continuos, y estar con buena calificación en Infocorp.
- 6.5 Si el cliente tiene facturas vencidas, y desea comprar al contado y si Casdel lo

Casdel Hnos. S.A. se reserva el derecho de vender productos técnicos a clientes que no brinden las especificaciones correspondientes.

autoriza, la empresa con libre derecho asignará otra lista de precios, para morosos, sin reclamo alguno.

6.6 En Caso de solicitarse financiación, de la deuda, los intereses serán calculados con el TEA efectivo más alto de los Bancos, por disposición de efectivo, más gastos administrativos del 5% sobre la deuda total.

6.7 Casdel, se reserva el derecho de vender a un cliente, por tener historial con la misma empresa de no pagar o tener deudas acumuladas y vencidas.

6.8 Las líneas de crédito serán otorgadas en la moneda de dólares americanos.

6.9 REQUISITOS BASICOS PARA SOLICITAR UN CREDITO EN CASDEL

6.9.1 Deberá llenar el formulario de solicitud de crédito (representante legal de la empresa)

6.9.2 Deberá firmar la política de Ventas de Casdel, como condición de venta, que acepta el cliente para Continuar con una línea de crédito, o solicitar una nueva línea de crédito.

6.9.3 Deberá presentar su Vigencia de poder de Registros públicos actualizado

6.9.4 Ruc de la Empresa y copia del DNI del representante legal actualizado.

6.9.5 Reporte actualizado de Infocorp de la empresa (Generado por Casdel)

6.9.6 Formulario de forma de pago del crédito aperturado, y firmado por el representante legal del cliente.

6.9.7 Récord de compras del presente año y del año anterior, historial de forma de pago, en cumplimiento De pagos a los vencimientos.

6.10 Todas las ventas al crédito o pago con cheque diferido, la venta se realizará, desde el inicio de la cotización en la siguiente moneda: dólares americanos, hasta su factura en la misma moneda: dólares americanos, debido a la inestabilidad de la moneda nacional.

6.11 Los cheques diferidos deberán ser máximo de 15 días.

6.12 Las líneas de crédito otorgadas en moneda soles previamente al cambio de la política, serán cambiadas a dólares americanos.

Anexo: Procedimiento de atención a quejas y reclamaciones.

Referencias

1. Política de Ventas CASDEL HNOS S.A versión Julio-2021, estado (obsoleta desde 01/09/2021)
2. Infracciones y sanciones más frecuentes vinculadas a la emisión de comprobantes de pago. (SUNAT)
3. Superintendencia de Industria y Comercio; Derechos del cliente o consumidor.

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.



GERENTE
GENERAL

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

NOMBRES:
RAZÓN SOCIAL:
RUC:
FECHA: