



NIVEL DE DIFUSIÓN 3

Pag. 1 de 4

POLITICAS DE VENTAS

Estimado cliente TEMPLADO S.A.S expresa como lineamientos básico en desempeño de la actividad, la relación comercial descrita en el presente documento que constituye la política de ventas de la empresa:

TIEMPOS DE ENTREGA

- De cuatro (4) a diez (10) días hábiles para la entrega del material, dependiendo del tipo y disponibilidad del mismo.
- El día sábado no se considera como día hábil.
- Cuando el pedido tiene un servicio adicional de esmeril, huacal o instalación, la fecha de entrega se extiende en un (1) día más sobre la entrega original del pedido, lo cual también se aplica a los vidrios de 19 mm.
- El servicio de temple, perforación, borde pulido y brillado, u otros servicios ofrecidos para vidrios de clientes exclusivos, tendrá un plazo de cuatro (4) días hábiles para su procesamiento.
- El servicio exprés es solo para vidrios rectos con un espesor de 6 mm, 8 mm y 10 mm, que no requieran ningún maquinado especial y en una cantidad máxima de 15 vidrios.
- La fecha de entrega es de 36 horas a partir del momento en que se ingresa la orden de producción. Si se solicita un servicio adicional de esmeril o huacal, se agrega un (1) día más a la entrega.
- Para los vidrios propios entregados a las instalaciones de TEMPLADO S.A.S que requieran de servicios de temple, borde pulido y brillado, perforaciones u otros servicios, TEMPLADO S.A.S no se hace responsable de las roturas que ocurran durante el proceso.
- La medida mínima de temple es de 300 mm x 300 mm, y la máxima es de 2050 mm x 3300 mm. Las medidas de los vidrios se manejan con una tolerancia de ± 3 mm.
- El día número uno (1) del proceso es el mismo día si la orden de producción se ingresa antes de las 11:00 a. m.; de lo contrario, se comienza a contar a partir del siguiente día hábil.
- Cuando se soliciten modificaciones a los pedidos que ya están en producción, se deben tener en cuenta que solo se efectuarán reformas en medidas antes de que el (los) vidrio(s) sean cortados y cambios en maquinado (perforaciones y boquetes) antes de que pasen por estos procesos. De lo contrario, se facturarán los vidrios hasta donde se haya efectuado el proceso productivo o, en su defecto, se cobrará el servicio adicional necesario.

¡IMPORTANTE!

Si se realizan cambios en el pedido, el tiempo de entrega se prolonga automáticamente en dos (2) días. Únicamente se entregan pedidos totalmente TERMINADOS. Cuando el pedido esté listo, se notificará al cliente para que se acerque a la empresa y retire su pedido, o se le informará cuándo se despachará o instalará. El procedimiento de entrega de pedidos se llevará a cabo en el orden de llegada de los clientes.

TEMPLADO S.A.S se hace responsable del producto terminado hasta su entrega, por lo tanto, es de vital importancia que el cliente inspeccione minuciosamente los vidrios al momento de recibirlos. Cualquier reclamo por rayas o escarchas solo se acepta al momento de la recepción de los pedidos. Para reclamos de otro tipo (perforaciones, boquetes o medidas), se otorga un plazo máximo de 30 días (contados a partir de la fecha de entrega del pedido). Para hacer efectivo el reclamo, el cliente debe devolver el producto no conforme a las instalaciones de TEMPLADO S.A para verificar el problema descrito.

CUENTAS BANCARIAS

CUENTA CORRIENTE – TEMPLADO S.A.S





NIVEL DE DIFUSIÓN 3

Pag. 2 de 4

POLITICAS DE VENTAS

CONDICIONES DE ENTREGA

- El personal del área de Servicio al Cliente informará telefónicamente al cliente que su pedido está terminado. Antes de recoger su pedido, el cliente deberá comunicarse con nuestro personal de cartera para consultar el saldo y cancelarlo en las instalaciones o consignar en la cuenta de la empresa.
- Para retirar los pedidos de la empresa, estos deben estar totalmente cancelados. Cuando el pedido incluye instalación, se debe cancelar un 50% de anticipo, el 30% cuando el pedido esté listo y el 20% cuando se reciba el producto a satisfacción.
- El tiempo de entrega de materiales instalados en obras se acordará después de haber entregado el anticipo y pactado las medidas de los vanos. Estas medidas se definirán en comités internos realizados por el supervisor de la obra de TEMPLADO S.A.S y el residente de obra de la firma contratante, teniendo en cuenta el material a utilizar y los avances de la obra. Las medidas que no sean acordadas en el acta de vanos inicial tendrán otra fecha de entrega distinta a la inicial.
- En la bodega de Almacenamiento y Despachos, el cliente debe revisar uno a uno los vidrios teniendo en cuenta los acabados, las medidas y el número de vidrios según el pedido. Después de esta operación, el cliente firma como constancia de la entrega y autoriza la salida del vehículo.

HORARIOS DE ENTREGA



Lunes a Viernes

07:30 a.m. a 11:30 a.m.

01:00 p.m. a 04:30 p.m.

Sábados

08:00 a.m. a 12:30 p.m.

GARANTIAS EN LOS PRODUCTOS

- Cuando TEMPLADO S.A.S realiza la entrega en las instalaciones del cliente: La entrega de la mercancía se efectúa en la plataforma del vehículo. Por lo tanto, el cliente debe contar con personal para el descargue y, en consecuencia, asume toda la responsabilidad de cualquier daño ocasionado al producto durante este proceso. El conductor del vehículo no está autorizado para participar en el descargue.
- Cuando TEMPLADO S.A.S anuncia el envío de los pedidos: No se especificará la hora de envío ni de llegada del mismo, solo se anunciará la fecha del despacho. Ofrecemos garantía por rayas, manchas o escarchas solo al momento de la recepción del pedido. Para efectos de garantía, el cliente debe revisar la totalidad del pedido y los defectos deben ser identificados en el momento mismo del descargue e informados al conductor de inmediato, dejando constancia escrita en la factura e identificando claramente el artículo a devolver. Dichos vidrios se entregan inmediatamente al conductor. Una vez realizada la entrega y firmado el recibo por parte del cliente, no se aceptarán reclamos por causas que no hayan sido reportadas oportunamente durante el descargue.
- Las ventanas o vidrios protegidos con película (Polimax) tienen una caducidad de 4 meses, ya que los factores ambientales afectan la protección contra los rayos UV y la adherencia del pegante ocasiona dificultades al retirarla. Pasado este tiempo, es responsabilidad de la obra retirar la película.
- Cuando en la entrega se identifiquen vidrios pendientes, estos deben ser reportados de inmediato en las instalaciones de TEMPLADO S.A.S al área de servicio al cliente y se deben registrar en el documento entregado por el conductor del vehículo (factura o remisión). Si no se reportan y no aparecen registrados en el documento, TEMPLADO S.A.S no se hará responsable del producto y la reposición correrá por cuenta del cliente. La fecha límite de almacenamiento del vidrio en las bodegas de TEMPLADO S.A.S es de un máximo de quince (15) días hábiles después de notificar la mercancía al cliente. Vencido este plazo, TEMPLADO S.A.S no asume responsabilidad por daños ocasionados al vidrio.

El tiempo de garantía que ofrece TEMPLADO S.A.S para el servicio de instalación y para los accesorios que se manejan en estas instalaciones es de 6 meses. La garantía para los espejos es de 3 meses a partir de la fecha de instalación o recepción del mismo. La garantía de los productos que ofrecemos en Carpintería Metálica es de 12 meses a partir de la fecha de instalación. Las garantías no serán válidas cuando el uso, cuidado y operación del producto no haya sido el apropiado, si el producto ha sido usado fuera de su capacidad, maltratado, golpeado, expuesto a la humedad, mojado por algún líquido o sustancia corrosiva, o si presenta cualquier otra falla atribuible al consumidor. La garantía no cubre el producto si ha sido desarmado, modificado o reparado por personas no autorizadas por TEMPLADO S.A.S, o si la falla es originada por el desgaste normal de la pieza

Calle 72 No. 65 - 228 Barranquilla, Atlántico, Colombia
Vía Cordialidad Km 104 + 200 metros Galapa, Colombia
Tel: (575) 353 02 18 - 323 478 8140
www.templadosa.com

Oficina Miami, Florida, Estados Unidos
Tel: (+1) 305 546 3142
Oficina Medellín Calle 5ª # 43B - 25 Oficina 503



NIVEL DE DIFUSIÓN 3

Pag. 3 de 4

POLITICAS DE VENTAS

debido al uso. La rotura de vidrio posteriores a la entrega y recibidos a satisfacción no es causal de reposición por garantía, debido a la influencia de la manipulación del usuario final.

Una vez firmada la cotización, ya sea en su nombre o en representación de la entidad que representa usted como nuestro cliente, declara que la información proporcionada es verídica y otorga su consentimiento expreso e irrevocable a TEMPLADO S.A.S para:

- a) Consultar en cualquier momento en DATA CREDITO o en cualquier otra base de datos manejada por un operador, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual, o para cualquier otra finalidad, incluyendo, entre otras, la realización de campañas de mercadeo, ofrecimiento de productos y publicidad en general.
- b) Reportar a DATA CREDITO o a cualquier otra base de datos manejada por un operador de datos, tratados o sin tratar, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto, sus solicitudes de crédito, así como otros datos relativos a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya proporcionado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. La autorización anterior no impide al abajo firmante o a su representada verificar en cualquier momento, en DATA CREDITO o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información proporcionada es veraz, completa, precisa y actualizada, exigir la rectificación y ser informado sobre las correcciones efectuadas.





NIVEL DE DIFUSIÓN 3
Pag. 4 de 4

POLITICAS DE VENTAS

CONTROL DE CAMBIOS

ÍNDICE DE REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO ¹	PAG(S)
A	2013-04-17	Emisión inicial del documento.	Todas
B	2023-11-01	Actualización de formato	Todas

¹ Documento original en medio magnético Dpto. de Calidad.

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<i>CARGO</i>	Coord. De calidad	Dir. Presupuesto	Grte. commercial nacional
<i>NOMBRE</i>	L. Silva	J. Barco	J. Pardey
<i>FECHA</i>	2023-11-01	2023-11-01	2023-11-02

Emisión del documento: Coord. Calidad. L. Silva