

	INSTRUCCIÓN		
	POLÍTICA DE PRECIO Y GARANTÍA		
	CÓDIGO: GC-IT-02	EDICIÓN: 1	FECHA VIGENCIA: 23/5/2018
	REALIZADO: CARLOS LEBRON ENCARGADO DE VENTAS <i>Carlos Lebron</i>	APROBADO: ANGELO VINCENZI DIR. DE OPER. Y GEST. CAL. <i>Angelo Vincenzi</i>	

## OBJETIVO

El siguiente instructivo tiene como objetivo establecer los procedimientos y lineamientos que servirán de guía para los procesos de gestión comercial, respecto a los precios, garantía de los equipos y devoluciones.

## ALCANCE

Todo proceso de gestión comercial correspondiente al departamento de ventas o servicios técnicos.

## GENERALIDADES

El personal correspondiente debe orientar y contestar las dudas de nuestros clientes para garantizar un mejor servicio a nuestros clientes.

## POLÍTICA DE PRECIO

Los precios reflejados en las cotizaciones serán válidos por 30 días y podría cambiar sin previo aviso, para ventas a crédito no aplica descuento. Toda compra a crédito debe estar respaldada por una orden de compras con: nombre de la compañía, fecha actualizada, RNC, teléfono, monto correcto idéntico a la cotización.

- Para nuestra cartera de cliente por la compra de un equipo es aplicable 3% de descuento.
- Dos equipos o más de la gama analítica o industrial es aplicable 5% de descuento.
- Si el monto supera los RD\$100,000.00 pesos dominicanos, se solicitará al cliente un adelanto del 50% del valor de la factura.
- Para compra en volúmenes mayores, el descuento puede aumentar.

## FORMAS DE PAGO.

### Transferencia bancaria:

- Manejamos cuenta con el Banco Popular y el Banco de Reservas. El cliente debe entregar el comprobante que le emite el banco al momento de realizar la transferencia, indicando el nombre de su empresa junto al número de cotización o factura, de lo contrario no podremos validar su pago.
- Recordar que si la transferencia es interbancaria, luego de recibir el comprobante, tiempo transferencia requiere un tiempo de tránsito.

### Pago con tarjeta:

- Al pagar con tarjeta se pierde el derecho al descuento.

### Pago con cheque:

- Para clientes nuevos el artículo se entregará luego de la verificación y depósito del cheque con un plazo de 2 a 3 días laborables.

### Pago en efectivo:

- Es preciso la verificación de la autenticidad del billete.

### **POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIÓN.**

- Todos los productos para trámite de garantía, deben acompañarse de su factura original, caja original en buen estado, manuales, cd, accesorio y otros documentos si aplica, junto a una carta de comunicación o email, donde se especifique claramente los problemas y desperfectos presentados por el equipo.
- El proceso de garantía se cancelará si se comprueba que un tercero ha manipulado el equipo.
- La garantía no aplica para los casos de: daños físicos por el mal uso, transporte o descuido.  
Cuando los sellos de garantía están rotos, daños por descarga eléctrica o uso de voltaje incorrecto. Presencia de productos corrosivos, polvo, cambio de software original.
- Todo proceso de garantía está sujeto a un periodo de evaluación 72 horas laborables, que culminará con un informe técnico emitido por el departamento de servicio. Se deberá comunicar de forma apropiada al cliente y a la fábrica si aplica, para la reposición de las piezas o el soporte técnico.

### **VIGENCIA DE GARANTÍA**

Balanzas y Equipos SRL. Brinda a sus clientes los siguientes tiempos de vigencia de garantía. **3 meses, 6 meses, 1 año**, El cliente debe verificar el tiempo de garantía que corresponde a su equipo indicado en la factura, así como el correcto funcionamiento de todas las funciones del equipo.

Balanza y Equipos SRL. No devolverá dinero en efectivo por concepto de garantía, en caso de que no podamos cubrir la garantía le haremos un avance a cuenta.

## **SERVICIOS BRINDADOS**

Los Servicios que ofrecemos son los siguientes: Calibración, Ajuste, Evaluación y Reparación.

**Calibración:** es un proceso de comparación entre el objeto bajo calibración y una masa patrón o instrumento de mayor exactitud que se toma como referencia. Dicha comparación se realiza para determinar la desviación del instrumento y establecer el cumplimiento con las regulaciones legales, internas o internacionales según aplique. En los casos donde los errores obtenidos se encuentren fuera de tolerancia entonces se procede a realizar el ajuste o reemplazo del instrumento según sea el caso.

**Ajuste:** es el proceso en el cual se corrigen la desviación fuera de tolerancia obtenidos durante el proceso de calibración del instrumento y llevarlos a valores aceptados. El ajuste también se realiza luego de la reparación o cambios de piezas así como también durante la puesta en funcionamiento de los nuevos equipos. Luego de la realización del ajuste se procede con la calibración de instrumento en caso de ser requerido.

**Evaluación técnica:** Consiste en el proceso de diagnóstico realizado por nuestro personal técnico para determinar el estado o condición del instrumento ya sea por una condición de falla o para determinar su funcionalidad. La misma se puede requerir previo a la calibración para validar que el instrumento esta apto para dicho proceso o en los casos donde el cliente note alguna condición inusual o falla que requiere la intervención un personal técnico.

**Reparación:** es el proceso de cambio, modificación, instalación de piezas o partes, configuración programación, puesta en funcionamiento del instrumento posterior a una evaluación técnica.

### **Política de Servicio**

#### **Servicio de Calibración**

El servicio de calibración es independiente de los resultados de la misma, debido a que para determinar si el instrumento bajo calibración está o no dentro de las tolerancias especificadas se realiza el mismo procedimiento, en los casos en el que el instrumento se encuentre fuera de tolerancia y esta se pueda corregir a través del mantenimiento o software del instrumento el personal técnico procederá a realizar dicho ajuste, en caso de no lograr ajustar el equipo entonces el cliente debe solicitar el servicio de ajuste o reparación según sea el caso. Dicho servicios de ajuste o reparación son independientes del servicio de calibración lo cual tienen un cargo adicional.

**Nota:** En el caso de calibración de masas el ajuste no representa un cargo extra, este se realizara siempre y cuando la masa bajo calibración lo permita.

### **Garantía servicio calibración**

Debido a que la calibración consiste en determinar los errores o comportamiento del instrumento y a que el instrumento está bajo el cuidado del cliente nuestra política de garantía no cubre este tipo de servicio, durante el proceso de calibración el personal técnico le informará de las condiciones no favorable para el instrumento bajo calibración y es responsabilidad del cliente el seguimiento de la misma. En caso de existir alguna condición no esperada con el instrumento luego de haber realizado la calibración favor comunicarse con nuestro departamento de servicio para canalizar la situación.

### **Garantía servicio Reparación y Ajuste**

La garantía para este tipo de servicio es de 48 horas a partir de la fecha de realización del servicio y solo cubre la reparación hecha durante el servicio, en los casos de cambio de piezas solo incluye defectos de fábrica, no cubre daños eléctricos, físicos daños debido a la transportación o al uso y condiciones inapropiadas del instrumento.

### **Procedimiento Visita técnica**

La coordinación o el requerimiento de una visita técnica de nuestro personal se realizan de las siguientes formas según el servicio solicitado.

En los casos de solicitud de los servicios de Calibración, Ajuste y Reparación, el cliente debe enviar previamente la aprobación (orden de compra) correspondiente a la cotización del servicio solicitado. Una vez recibida dicha orden de compra se contactará al cliente para programar el servicio, lo cual está sujeto a la disponibilidad del personal técnico.

En los casos de una evaluación técnica el cliente debe enviar la solicitud por escrito, incluyendo los detalles del instrumento, breve descripción de la falla o razón por la cual solicita la visita. Los clientes nuevos también deben incluir los datos de la empresa RNC, teléfono, Persona de contacto, etc.

La programación de llegada para el servicio se realiza por tandas: mañana o tarde, si el cliente dispone o requiere de una hora en particular para la realización del servicio esto debe ser notificado durante la solicitud del mismo.

Nota: las solicitudes de servicios deben ser enviadas al correo [servicios@baleca.com](mailto:servicios@baleca.com)

Nuestro horario de servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.