

POLÍTICA DE VENTAS Y DEVOLUCIONES

- **OBJETIVO:**

Informar con claridad al personal de ventas y clientes en general los requisitos, reglas y procedimientos del proceso de ventas de DROGUERÍA QUÉTENX.

PROCEDIMIENTO

- **PRECIOS:**

Todos los precios están expresados en Quetzales en el territorio nacional de Guatemala, los cuales están sujetos a cambios. El precio de la mercadería se entiende por puesta en la bodega del cliente (ver sección distribución).

Los productos registrados se facturan exentos de IVA según el artículo 7 Numeral 15 Decreto Ley 27-92 y sus Reformas, quedando los productos registrados bajo otras categorías afectos al impuesto mencionado el cual está incluido en el precio de facturación.

DROGUERÍA QUÉTENX Se compromete a informar a nuestros clientes tanto en forma verbal como por escrito cualquier cambio o modificación que se realice a las condiciones comerciales.

La Gerencia General y la Gerencia Comercial son los únicos que podrán realizar y autorizar los cambios de precios

- **PEDIDOS:**

DROGUERÍA QUÉTENX Establece el despacho de pedidos a mayoristas, cadenas de farmacias, farmacias privadas, farmacias sociales, distribuidores, instituciones, empresas, y personas quienes previamente completen los requisitos de apertura, el formato correspondiente y adjunten la papelería solicitada, así mismo que hayan sido inspeccionados en la dirección reportada por uno de los ejecutivos de venta, quienes con base a lo evaluado y apegados a lo establecido por la empresa entregarán el expediente al departamento de créditos para que realice la investigación pertinente y posteriormente se traslade a la Gerencia Comercial para su autorización o rechazo (ver forma y condiciones de pago).

Los pedidos serán recibidos a través del equipo de ventas y telemarketing, especificando el código y nombre del cliente, fecha de recepción, código del mismo y transporte por el que se enviará. Así mismo se debe especificar la cantidad de unidades de venta y la bonificación pactada con el cliente, así como las observaciones especiales que se puedan generar en cada pedido.

pedidos que sean facturados al crédito y que estén arriba de los días crédito autorizados o han excedido el límite de crédito, serán verificados por Gerencia General, quien basado en éstas y con la retroalimentación de parte del cliente y/o vendedor, analizará y podrá autorizar el despacho al cliente o la retención del pedido hasta que se haya cumplido, negociado o resuelto la situación que generó esta alerta.

El despacho de pedidos queda suspendido temporal o totalmente en el caso de:

- El cliente presenta retrasos en sus pagos según los días de crédito y condiciones autorizadas.
- Tenga pendiente cancelación de cheques rechazados.
- El récord crediticio del cliente mantiene un retraso continuo de pagos, cheques rechazados y cualquier otra situación que contravenga a los intereses de DROGUERÍA QUÉTENX.
- Haya generado situaciones que presentan un riesgo para la seguridad y confiabilidad de los productos DROGUERÍA QUÉTENX como: fabricación, distribución y venta de productos falsificados.
- Opere fuera de los lineamientos y políticas establecidas por DROGUERÍA QUÉTENX.
- Divulgue, promueva o utilice los productos, marcas o logotipos propiedad de DROGUERÍA QUÉTENX. con fines no autorizados por la empresa.

En todos los casos DROGUERÍA QUÉTENX se reservará el derecho de venta.

• **DISTRIBUCIÓN:**

Como servicio especial DROGUERÍA QUÉTENX S.A., ofrecerá la distribución dentro del perímetro de la ciudad capital y en el caso de transporte al interior de la República, enviará la mercadería por el transporte que la empresa decida, haciendo la salvedad que podrá excluir productos que sean de peso o mayor volumen para lo cual el cliente se hará cargo del flete.

Los pedidos serán entregados en un período de 24 a 48 horas: en el Departamento de Guatemala en la oficina del cliente y en el interior se entregará al transporte que la empresa elija o el indicado por el cliente según sea el caso. Si por situaciones externas ajenas a la buena voluntad no permitan el cumplimiento del mismo, DROGUERÍA QUÉTENX S.A., se exime del cumplimiento de este período de tiempo, dentro de las situaciones podemos enumerar las siguientes: manifestaciones, desastres naturales, prohibiciones gubernamentales, situaciones que impliquen riesgos para su personal y/o propiedad, entre otros.

DROGUERÍA QUÉTENX S.A., no asume responsabilidad en el caso de daño, robo o pérdida de mercadería en el caso de transportes especiales contratados o indicados por el cliente. De la misma forma en retrasos de entrega que puedan generarse en estos medios de transporte.

- **FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO:**

Las formas de pago que acepta DROGUERÍA QUÉTENX S.A., son: **efectivo, cheque certificado por una entidad bancaria, transferencia bancaria y/o cheque a nombre de la empresa.** No se admitirá el pago de mercadería mediante entrega de cheques emitidos por terceras personas ni endosados por el comprador.

Las condiciones de pago aceptadas son: **contado, anticipado ó contra entrega, crédito autorizado por la empresa.** En el caso específico de pago contado únicamente se aceptará efectivo o depósito bancario confirmado y con fondo liberado en la cuenta de DROGUERÍA QUÉTENX, en el caso de crédito según los días asignados a cada cliente o en base a las autorizaciones especiales que se le hayan girado.

DROGUERÍA QUÉTENX puede autorizar descuentos sobre facturas por condiciones especiales de tiempo, volumen o cualquier otro concepto, previamente autorizadas por la Gerencia General y/o Gerencia Comercial.

Los cobros se realizan a través del equipo de ventas, encargado de facturación y cobros, oficinas y/o depósitos bancarios en la cuenta de DROGUERÍA QUÉTENX, los pagos en oficinas se podrán realizar en un horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. de lunes a viernes.



Por cheque rechazado la empresa cobrará un monto de Q 50.00 por gastos administrativos, la cual se debe cancelar conjuntamente con el valor del mismo.

- **DEVOLUCIONES:**

Se aceptan devoluciones por defectos de calidad o mal estado del empaque, dentro de los 15 días después de haber despachado el producto. En dicho caso, se procederá a cambiar las unidades defectuosas y en caso de no tener inventario disponible, se procederá con una nota de crédito.

Se aceptan devoluciones por corta fecha de vencimiento, con 3 meses antes de que expire el producto. En dicho caso, se procederá a cambiar las unidades próximas a expirar por un nuevo lote y en caso de no tener inventario disponible, se procederá con una nota de crédito.