

# Piccolinni Sabores y Fragancias S.A.

## CONDICIONES COMERCIALES



### SOLICITUDES POR PRIMERA VEZ:

El cliente debe solicitar previamente las muestras de los productos de su interés (máximo 3 referencias); con el compromiso de brindar una retroalimentación de las mismas; estas muestras tienen un plazo de entrega de 24 horas. Los pedidos que se soliciten sin evaluación y validación de la muestra, son responsabilidad del cliente exclusivamente.



### CREACIÓN DE CLIENTE:

Una vez confirmada la compra, serán requeridos los siguientes documentos:

- Formato Registro del Cliente, debidamente diligenciado
- Rut Actualizado
- Fotocopia de la Cámara de Comercio (vigencia 1 mes)
- Fotocopia de documento de identidad del representante legal



### DOCUMENTOS DE LOS PRODUCTOS:

En una compra inicial y cuando el comprador lo requiera, Piccolinni S.A. debe entregar la ficha técnica, hoja de seguridad y certificado de análisis, los pedidos posteriores del mismo producto estarán acompañados con certificado de análisis únicamente.



### VALIDEZ DE LA OFERTA:

Los productos de línea tienen cambio de precio anualmente, la oferta de materias primas para comercialización es puntual, por lo tanto su disponibilidad y precio estará sujeto a verificación y confirmación por parte de Piccolinni S.A.



### TIEMPOS DE ENTREGA:

Los productos serán entregados en el tiempo acordado en la confirmación del pedido. A falta de tal indicación, la entrega se realizará en los tiempos que Piccolinni S.A. ha fijado de acuerdo al monto de compra y lugar de destino:

- Pedidos menores a \$250.000 antes de IVA: El cliente debe recoger en las instalaciones de Piccolinni S.A. 24 horas después de recibida la solicitud.
- Despachos a domicilio: El pedido debe ser igual o superior a \$250.000 antes de IVA y se entregará 36 horas después de recibida la solicitud del cliente.
- Pedidos nacionales: Se hace entrega el pedido a la transportadora 24 horas después de recibida la solicitud del cliente, el tiempo de entrega a partir del despacho será sujeto a las condiciones de cada transportadora. Para solicitudes que superen el \$1.000.000 antes de IVA. El flete será asumido por Piccolinni S.A., de lo contrario el cliente debe asumir el costo (Flete facturado - flete al cobro). Se recomienda que antes de firmar la guía de recibido de la mercancía, sea verificado el contenido de la encomienda, ya que si el producto llega a presentar alguna irregularidad y no queda reportado en las observaciones de la guía, Piccolinni S.A. no tendrá un soporte para hacer una reclamación formal ante la respectiva transportadora.
- Pedidos a nivel nacional: Se debe tener en cuenta realizar el pago en una entidad bancaria de acuerdo al estado de cartera que maneje el cliente (contado - crédito).

Nota: Por favor no olvide verificar al momento de la entrega de su pedido lo siguiente: Cantidad, Peso, Referencia y Documentación.

Nota 1: Los pedidos que incluyan productos nuevos deberán tener en cuenta que el tiempo establecido para su entrega será de 3 días hábiles independientemente de su destino.

Nota 2: Es importante contemplar que los horarios de atención de Piccolinni S.A. son de Lunes a Viernes de 7:00am a 5:20pm.





## RECLAMACIONES Y DEVOLUCIONES:

Es importante tener en cuenta que para iniciar un proceso de reclamación o devolución, el cliente previamente debe realizar sus propios ensayos con las muestras recibidas por parte de Piccolinni S.A. antes de hacer uso del producto en lotes de fabricación final.

Las reclamaciones e inconformidades deben ser reportadas oportunamente por el cliente a su ejecutivo de cuenta, quien se encargará de dar una respuesta oportuna y diligente en un plazo de 24 horas. Para hacer la reclamación, es obligatorio que el cliente tenga los datos del producto como son: Lote, Referencia y Cantidad, adicional el producto debe estar en el empaque original.

### CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

Con el fin de brindar una mejor comunicación a nuestros clientes y dejar establecidas causales claras para la aceptación de devoluciones, nos permitimos compartir la siguiente información:

El plazo máximo para recibir una devolución de productos será de 60 días hábiles a partir de la fecha de facturación o recepción del mismo por parte del cliente.

Es indispensable que el cliente realice todas las pruebas (físicoquímicas, microbiológicas, y organolépticas) para dar aceptación al producto antes de su uso. Pruebas que deben realizarse con cada entrega de producto independientemente si se repite número de lote. Cuando el producto no cumpla con las especificaciones descritas, es imprescindible que la misma sea enviada con los respectivos resultados de sus análisis o resultados avalados que demuestren el no cumplimiento de la especificación por la cual se presenta la devolución (análisis del laboratorio, carta explicativa, e-Mail, etc.) Es importante recordar que Piccolinni no recibirá productos que no tengan estas condiciones.

En casos de devoluciones por error en orden de compra emitida por el cliente, se evaluará el impacto y la posibilidad de aceptar la devolución, en caso de que sea aceptada, el cargo del flete de regreso a nuestra compañía será responsabilidad del mismo. En los casos en donde nuestra empresa incurra en errores de despacho asumiremos el costo de la recogida. Si el daño del producto se presenta por mal manejo por parte de la transportadora contratada, el valor del flete de regreso corre por parte de la misma (es importante recordar que las inconformidades que tengan que ver con la transportadora, se deben registrar en la guía de recepción de la mercancía, esto con el fin de dejar una evidencia y que Piccolinni posteriormente pueda hacer la reclamación, de lo contrario no nos será posible reclamar).

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución en los siguientes casos:

- El producto fue usado sin realizar las respectivas pruebas.
- El producto haya sido solicitado bajo orden de compra explícita.
- El producto esté vencido.
- No se aceptarán devoluciones por baja rotación, niveles altos de stock o variaciones de precio.
- El producto presente daño en el empaque que demuestre inadecuada manipulación por parte del cliente y que pueda afectar las características del mismo.
- El producto venga en un empaque y etiqueta diferente al original.

En casos en donde la muestra para realizar los análisis pertinentes superen el 0.5% del precio por unidad (Kg, Lt, gr) y el producto sea rechazado, la cantidad de producto consumido será facturado al cliente.

Adicional a lo anterior es importante recordar que el cliente no debe descontar valor alguno por concepto de devolución de la mercancía, ya que Piccolinni se encargará de enviar la nota crédito en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la aprobación de la devolución.

Las anteriores condiciones para la aceptación de devoluciones aplican, para producto directamente vendido por Piccolinni Sabores y Fragancias S.A.

Piccolinni Sabores y Fragancias S.A., se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.