



CO-SC-CER00120

MANUAL DE PEDIDOS PARA AMÉRICA LATINA



MANUAL DE PEDIDOS PARA AMÉRICA LATINA

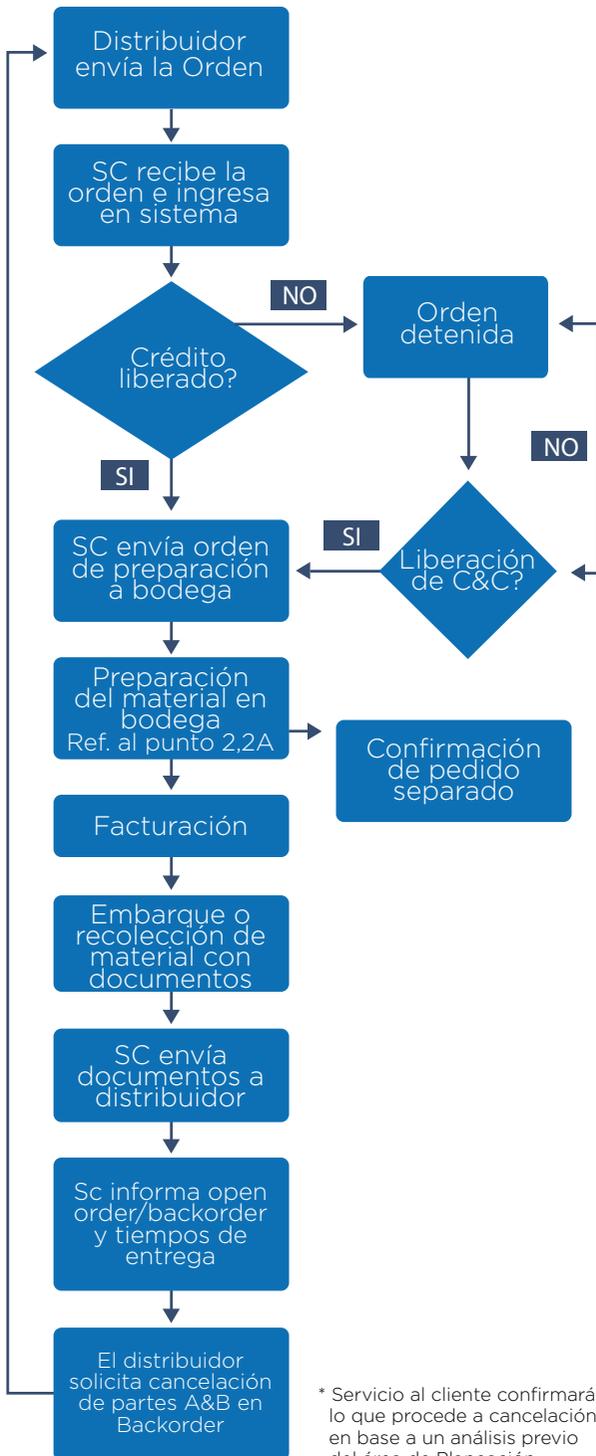
ÍNDICE

Pag. 4	PROCESO Y EMBARQUE DE ÓRDENES
Pag. 5	POLÍTICA DE FLETES
Pag. 5	CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS
Pag. 6	RECEPCIÓN DE ÓRDENES
Pag. 7	CRÉDITO
Pag. 7	CANCELACIONES
Pag. 10	POLÍTICA DE RECLAMOS

1. PROCESO Y EMBARQUE DE ÓRDENES

1.1. Proceso de órdenes.

- * SC: Servicio a Clientes
- * C&C: Crédito y Cobranza



* Servicio al cliente confirmará lo que procede a cancelación en base a un análisis previo del área de Planeación.

1.2. Tiempos de preparación y embarques de pedidos.

A. Envíos a zona metropolitana.

Los envíos dentro de la zona metropolitana serán absorbidos por Partmo siempre y cuando las órdenes cumplan con el monto mínimo estipulado en el punto 2. Entiéndase por zona metropolitana las siguientes ciudades: Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Todas las órdenes recibidas en días hábiles, serán ingresadas en nuestro sistema para comenzar el proceso de reserva, surtido y embarque. Estas se entregarán en función a su volumen.

Nuestro compromiso de entrega para ordenes menores a 10,000 piezas es en una ventana de 2 a 3 días hábiles, partiendo de la fecha de colocación. El día de entrega dependerá del volumen total a surtir a nuestra red de distribuidores y le será confirmado por su representante de servicio a clientes.

Para Ordenes mayores a 10,000 piezas se coordinará con el cliente la entrega en par cualidades con previa coordinación de fecha, horario y volumen. La coordinación y comunicación será vía departamento de servicio a clientes de Donaldson Colombia.

Este esquema facilitara el ingreso de ordenes, su surtido, entrega y recepción del material en bodegas del cliente.

Recomendamos ampliamente liberar ordenes semanales para obtener las ventajas de tener un almacén local:

- 1- Mayor rotación de inventarios
- 2- Fluidez en la entrega/recepción
- 3- Impacto financiero

Si existe un día específico de recolección o envío favor de hacer referencia de ello en la orden de compra.

B. Envíos fuera de Región Metropolitana

Los envíos fuera de la región metropolitana serán absorbidos por el cliente. El tiempo de surtido y preparación para entrega será el mismo que el mencionado en el punto anterior. En estos casos tendrá que coordinarse la recolección del material por parte del cliente.

C. Tiempos de tránsito.

Los tiempos de tránsito son de 24 horas máximo para la región metropolitana. Para embarques fuera de dicha región, el tiempo de tránsito depende de la zona a enviarse.

2. POLÍTICA DE FLETES

Es importante mencionar que nuestros términos de venta son DAP y FCA

2.1. Flete absorbido por Partmo.

Los fletes serán absorbidos por parte de Partmo Colombia para órdenes a enviarse en la región metropolitana siempre y cuando los pedidos sean por un monto igual o mayor a \$1,500,000 pesos colombianos, antes de impuestos.

Incoterms® 2010 DAP, transporte pagado hasta lugar convenido en destino.

2.2. Flete absorbido por el cliente.

Aplica para aquellas órdenes a embarcarse dentro de la región metropolitana por montos menores a \$1,500,000 pesos colombianos antes de impuestos, o bien para aquellas órdenes a embarcarse fuera de la región metropolitana.

3. CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS

3.1. Clasificación ABCD.

En Partmo hemos clasificado nuestros números de parte de la siguiente forma:

Partes A o “Top” – Son números de parte de los cuales se tiene inventario con mayor nivel de servicio en nuestro centro de distribución.

Partes B o “Safety stock” – Son partes de las cuales contamos con un inventario de seguridad definido en base a los históricos de venta. Regularmente existe inventario de ellos en nuestro centro de distribución, aunque existe la excepción en los casos de aumentos de demanda no pronosticada.

En caso que su pedido excediera nuestro stock de seguridad el tiempo de entrega será 30 días.

Partes C o “Make to order” – Estos números de parte son ordenados a proveedor al momento de colocar su pedido. Los tiempos de entrega varían de acuerdo al país donde se fabrican y/o almacenan.

Fabricado: 45 días Importado: 90 días

Partes D o “Make to order” – Estos números de parte son ordenados a proveedor al momento de colocar su

pedido. Los tiempos de entrega varían de acuerdo al país donde se fabrican y/o almacenan.

Fabricado: 60 días Importado: 120 días

* Consulte el formato de pedido para verificar MOQ.

MOQ	FAB	IMP
Aire	60	360
Malla	480	500
Sellado	600	1000

3.2. Definición de “Backorder”.

Para efectos de seguimiento de las órdenes de nuestros clientes, se considera como “backorder” aquellos números de parte que no fueron embarcados en la fecha originalmente requerida debido a no estar disponibles en inventario en ese momento.

El backorder de una parte “TOP” y “Safety Stock” (excepto en los casos en que su pedido exceda nuestro stock de seguridad) impacta directamente a nuestro desempeño como proveedor, ya que los números de parte bajo esta clasificación deben estar disponibles en inventario.

Las clasificadas como “Make to Order” sólo afectan las entregas a tiempo cuando la fecha de entrega sea mayor al tiempo preestablecido.

Importante mencionar que nuestros inventarios son dinámicos es decir las ordenes van tomando material conforme se reciben pedidos de todos nuestros distribuidores.

Semanalmente su representante de servicio a cliente le proporcionará el reporte de ordenes abiertas + Backorder el cual indicará el estatus en el que están sus ordenes/líneas aún no entregadas:

- 1- Ya reservadas
- 2- Con material disponible
- 3- En transito de proveedor

Las fechas de entrega serán estimadas, las cuales pueden variar debido a contingencias con proveedores, a las salidas o llegadas de buques programados, liberaciones de aduana, u otra excepción que puede modificar la fecha original otorgada. Reiteramos que trabajamos día con día para honrar las fechas promesa.

4. RECEPCIÓN DE ÓRDENES

Previo a la recepción de un primer pedido el cliente debe estar dado de alta por nuestros departamentos de Ventas y Crédito & Cobranza.

4.1. Métodos de ingreso y procesamiento de órdenes

Correo electrónico – es la forma en la que Servicio al cliente recibe las órdenes de compra de nuestros clientes. A través de este método, toda orden debe contener la siguiente información para procesarla:

- 1) Número de orden de compra
- 2) Datos a facturar
- 3) Dirección a embarcar- destino final
- 4) Números de parte a ordenar
- 5) Cantidad
- 6) Precio unitario (moneda)
- 7) Fecha requerida de embarque



5. CRÉDITO

Las órdenes enviadas y que sean detenidas por el departamento de Crédito y Cobranza no podrán ser surtidas ni entregadas hasta que se emita la liberación.

Una vez haya sido pagada en su totalidad la obligación financiera que esté vencida

6. CANCELACIONES

Los productos A&B que queden en backorder son sujetos a cancelación mediante previo análisis y autorización del departamento de Planeación de inventarios.

A su vez debe enviarse correo electrónico con la respectiva cancelación de pendientes y/o pedidos (órdenes) a la fecha.

Una vez ingresada la orden en sistema con productos C&D no son sujetas a cancelación.

Cualquier información que Usted requiera no dude en contactarnos.

¡Estamos para servirle!

lauralizeth.sanabriacarlier@partmo.com
01 8000 978 203
317 645 6045
Filtros Partmo SAS





POLÍTICA DE RECLAMOS

En Partmo estamos interesados en que nuestros clientes queden satisfechos con el servicio que brindamos relacionado con el proceso logístico desde que sale hasta que llegue a su destino.

Es por esta razón que hemos definido la política en cuanto a la manifestación de reclamos derivados de los siguientes casos:

- * Producto faltante
- * Producto

- * Producto dañado
- * Problemas de calidad

1. INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Si Usted encuentra o sospecha que hay un problema con su embarque, NO RECHACE la recepción de la mercancía. Por favor firme en la guía de despacho "RECIBIDO CON FALTANTE O EN MAL ESTADO" y acepte su mercancía. Siga el procedimiento descrito a continuación y contacte inmediatamente a su representante de Servicio al cliente para el procesamiento de su reclamo. Si Usted rechaza el embarque, Partmo no absorberá el monto por las maniobras y el retorno de la mercancía a bodega. Si firma la guía sin ninguna anotación al respecto, usted estará declarando que el embarque fue entregado en perfectas condiciones.

Procedimiento:

- 1- El empaque y embalaje de su mercancía debe ser inspeccionado al momento de la recepción.
- 2- Si la mercancía y su empaque no parecen estar conforme a las especificaciones usted debe firmar en la guía "RECIBIDO EN MAL ESTADO".
- 3- Tome fotografías de las tarimas, cajas y de los empaques de los productos que están en mal estado; de aquellos que usted considere que estén dañados.
- 4- Notifique su reclamo en los próximos 10 días hábiles a partir de la fecha de entrega del producto en las instalaciones del distribuidor y envíe el reclamo formal por email dirigido a:

lauralizeth.sanabriacarlier@partmo.com
01 8000 978 203
317 645 6045
Filtros Partmo SAS

2. PROCESO DE INSPECCIÓN

* En presencia del transportista, asegure que la cantidad entregada sea igual a la documentada en factura o lista de embarque, en cuanto al número de tarimas y/o cajas.

* Asegure que cualquier instrucción de manejo especial señalada en el empaque o en documentos no haya sido violada.

* Si las cintas y/o etiquetas de las cajas han sido violentadas Y/o despegadas es señal que estas fueron abiertas durante el transporte.

* Chequee que las pallets no tengan el zuncho demasiado ajustado causando que las cajas colapsen, o bien que no falten cajas..

* Chequee que las cajas no tengan rasguños, perforaciones y que no vengán aplastadas. Cualquier caja con alguna evidencia de mal manejo debe ser abierta posteriormente para una inspección de la mercancía. Si efectivamente hay daño, Usted procesará el reclamo correspondiente con su respectiva evidencia fotográfica.

* Tome fotografías del pallet así como del empaque o las cajas recibidas en mal estado. La guía del transportista debe ser firmada con la nota "RECIBIDO EN MAL ESTADO". Ambos son requerimientos para poder proceder con el reclamo.

* Además de esta nota que debe usted firmarla en la guía y documento cualquier otro problema que encuentre.

* **IMPORTANTE:** La anotación que haga usted en la guía debe ser hecha en presencia del transportista, que a su vez debe firmar y aceptar la no conformidad.

3. RESOLUCIÓN A SUS RECLAMOS

El factor clave para obtener satisfactoriamente la solución a los reclamos por daño o pérdida durante la transportación de la mercancía, es la adecuada documentación de las discrepancias y otros problemas al momento de la recepción de la misma, así como el envío a tiempo de su reclamo. Posteriormente a la verificación y autorización del mismo, su crédito será procesado.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, Usted recibirá la respuesta de la reclamación por email.

4. PRODUCTO DAÑADO

Si Usted recibe un producto cuyo daño no es visible en el empaque o en la caja en el momento de la entrega de la mercancía y cuyo defecto no fue ocasionado durante el transporte, deberá hacer la correspondiente reclamación dentro de los siguientes 5 días hábiles después de la fecha de entrega, enviando la siguiente documentación:

- * Enviar el email con el reclamo respectivo.
- * Anexar la guía del transportista
- * Anexar las fotografías del producto dañado, así como de su empaque en mal estado.

5. PRODUCTO FALTANTE / SOBRENTE

Si usted recibe un embarque que en apariencia está intacto pero que contiene algún faltante o sobrante, inmediatamente proceda a llenar su formato de reclamo

Generalmente nuestros productos son enviados en pallets, cajas o individuales con cita Partmo. Nuestras ordenes de despacho detallan los productos las cantidades enviadas en cada camión/pallet. Finalmente como acción de mejora para nuestros clientes, se ha incorporado en nuestros procesos una primer y segunda auditoría en todos los embarques, por lo que el margen de error en faltantes y/o sobrantes ha sido reducido considerablemente.

Queremos hacer hincapié y pedir su ayuda para que su reclamo se documente en tiempo y forma y que de igual manera nos apoye haciendo una inspección de recibo de la mercancía que recibe, como se menciona en puntos anteriores de esta política.

Cuando hay diferencia entre el numero de cajas recibidas y las relacionadas en la planilla de despachos, se debe dejar el registro del número de cajas el registro del número de cajas faltantes en la guía de transporte. Para poder proceder a realizar la reclamación a la respectiva empresa de transporte.

6. SEGUIMIENTO A RECLAMOS

Para consultar el estatus de su reclamo colocando, favor de enviar un correo a su representante de servicio al cliente:

lauralizeth.sanabriacarlier@partmo.com
01 8000 978 203
317 645 6045
Filtros Partmo SAS

7. CONTINGENCIAS

Partmo no es responsable de ninguna falta o retraso de entrega causado por cualquier contingencia que va más allá de nuestro control así como del control de nuestros proveedores o fabricantes, incluyendo asuntos militares, huelgas, cierres patronales, fuego, accidentes, restricciones de embarques por créditos, desastres naturales, reducción del suministro por asuntos relacionados con el costo o producción del combustible, o alguna otra contingencia que afecte a Partmo y sus proveedores.

NOTA: El límite de tiempo aquí establecido no aplica para los reclamos de calidad.

Efectiva a partir del 15 de mayo de 2019.

Contacto

Colombia

Dirección: Calle 1 #3-15, Km 7
Vía Palenque -Café Madrid Parque Industrial 2
Teléfono: +57 317 645 6045
Teléfono: +57 315 671 4609
Teléfono: +57 312 362 5869
Ciudad: Bucaramanga

Línea gratuita para Colombia 01 8000 978 203

✉ filtros@partmo.com

🌐 www.partmo.com