



# Políticas y condiciones

Pbx: (2) 211 3838 - 310 423 7919 - 310 514 4886  
[www.gomezvelasquez.com](http://www.gomezvelasquez.com)

## INDICE

- 1. Condiciones comerciales**
  - 1.1. Anulación de facturas
  - 1.2. Costos extras
  - 1.3. Pagos
  - 1.4. Datos de facturación
  - 1.5. Datos de despacho
  
- 2. Políticas de garantía**
  - 2.1 Vigencias
  - 2.2 Restricciones y excepciones
  
- 3. Políticas de logística y despacho**
  
- 4. Políticas de asignación de cupos de crédito**
  
- 5. Políticas de cambios y devolución de productos de clientes**



## CONDICIONES COMERCIALES

- Nuestras cotizaciones, ofertas comerciales y promociones tienen un tiempo de vigencia de quince (15) días.
- Los precios ofertados y tiempos de entrega son establecidos en las condiciones comerciales de cada oferta.
- El valor del transporte de la mercancía no está incluido en el valor de los artículos, éste debe ser cancelado a la empresa transportadora al recibir su pedido o cancelado por anticipado junto con el valor de la mercancía a Gómez Velásquez S.A.S.
- El monto mínimo de venta es de \$150.000 antes de impuestos sin incluir el valor del despacho o flete.

### Anulación de facturas.

- Una vez aceptada la cotización el cliente debe informar al asesor comercial si existe una fecha de corte para recepción de facturas. Caso tal de que no se informe, Gómez Velásquez S.A.S no anulará ninguna factura y el cliente deberá hacer ejercicio del pago de la primera factura expedida.

### Costos Extras:

- Pasados 30 días de facturada la mercancía, sin ser recogida, o sin haberse dado la autorización para ser enviada, se empezará a cobrar bodegaje según el valor de la Compra. El costo de bodegaje será del 1% mensual sobre el valor total, y proporcional se cobrará por días.
- Durante la negociación se aclararán las condiciones mínimas necesarias para poder hacer las instalaciones de nuestros productos y equipos. Caso tal que después de haber sido pactada una fecha para realizar la instalación, serán cargados al cliente los Días de retraso por incumplimiento de las condiciones mínimas para realizar los trabajos.

### Pagos:

- Los pagos deben realizarse en las siguientes entidades bancarias, a nombre de Gómez Velásquez S.A.S:  
Banco de Bogotá (recaudos): N° 27809922-1.  
Bancolombia (recaudos): N° 728-355995-59.  
Banco de Occidente (recaudos): N° 055889661.  
Banco Agrario: Cta. Cte. N° 4-6978-3-00091-1.  
Colpatria (recaudos): N° 8852020109.  
Davivienda (recaudos): N° 128600126774.



- Si el pago de una compra se efectúa a través de consignación o transferencia electrónica, enviar los siguientes datos al correo electrónico [ventas@gomezvelasquez.com](mailto:ventas@gomezvelasquez.com) o al whatsapp 3105144886:

**Datos de facturación:**

Nit (Adjuntar Rut).

Razón Social.

Dirección.

Teléfono.

Email.

**Datos de despacho:**

Mercancía solicitada con especificaciones.

Dirección (Ciudad - Departamento).

Teléfono.

Contacto.







## POLÍTICAS DE GARANTÍA

Cuando los equipos y accesorios son suministrados e instalados directamente al cliente por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S**, son instalados según las instrucciones del fabricante, para las aplicaciones correctas y siguiendo las indicaciones de los respectivos manuales de operación del equipo, tendrán un periodo de garantía dependiendo del producto y marca por defectos de fabricación; contados a partir de la fecha que aparezca en la factura de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** la cual refleja el día en que fue entregado al cliente. Para poder aplicar a una garantía dentro del periodo permitido, el CLIENTE deberá presentar de forma física o telefónica la solicitud, explicando los hechos o situación del producto y en un tiempo no mayor a cinco (5) días después de detectado el defecto, al correo electrónico [servicioalcliente@gomezvelasquez.com](mailto:servicioalcliente@gomezvelasquez.com) o a los teléfonos: (2) 2113838 - 310 423 7919

Para solicitar el servicio se deberá llenar un formato de solicitud de garantía o reparación, el cual lo podrá descargar de nuestra página web o con cualquier persona del equipo Gomez velasquez lo podrá adquirir.

En dado caso que el equipo deba ser llevado a las oficinas de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** y/o enviados a la respectiva casa matriz para su respectiva determinación de otorgación de garantía o no, todos los fletes que se deban asumir serán a cargo del CLIENTE.

Esta garantía no se aplica para partes, montajes adicionales y/o accesorios que no hayan sido anexados originalmente al equipo y que no aparezcan relacionados en la respectiva factura de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** de entrega del mismo. Se excluyen igualmente los productos modificados o reparados por el CLIENTE o por cualquier otra persona no autorizada por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** Adicionalmente, la garantía no será otorgada si se evidencia que por parte del CLIENTE el equipo ha sido objeto de un uso indebido, golpeado, dañado por accidentes por mala manipulación y resguardo en el transporte, negligencia, abuso o falta del debido mantenimiento.

**GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** extiende esta garantía solo al comprador directo del equipo (Persona o entidad que aparece en la factura) y excluye, no cubre o comparte cualquier tipo de garantía otorgada al cliente final por intermediarios, contratistas o importadores no autorizados. En caso de ser aceptada la reclamación por garantía, la máxima responsabilidad a asumir por parte de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** nunca excederá el valor del producto en mención y **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** determinará



a discreción si devuelve el dinero, repara o reemplaza el equipo completo o solo las partes averiadas del mismo.

**GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** no será responsable directa o indirectamente por algún tipo de daño que genere pérdidas de tiempo, molestias, lucro cesante, gastos de mano de obra u otros daños incidentales que afecten a personas, empresas y/o bienes; y que sea consecuencia de una mala manipulación del producto, negligencia o cualquier otro tipo de violación a la respectiva garantía.

## VIGENCIAS:

- Consumibles: 1 Mes.
- Consumibles: 6 Meses.
- Tubería: 10 Años.
- Accesorios tubería: 1 año.
- Dispensadores: 1 Año. \*Aplica garantía extendida
- Luminarias LED: 5 Años.
- Bombas Sumergibles: 1 Año
- Equipos electrónicos de monitoreo de inventarios: 1 Año

## RESTRICCIONES Y EXCEPCIONES

- Para equipos de las marcas distribuidas por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** la garantía por reparaciones cubre exclusivamente a equipos que hayan sido tratados por el personal de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**
- La garantía no cubre rupturas, raspones, o deterioro en la pintura debido al uso normal del equipo.
- La garantía no ampara daños causados por siniestros tales como incendios o fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, entre otros.
- La política de garantías de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** no cubrirá o será extendida para equipos y/o sistemas que tengan implementados equipos de las marcas representadas por **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**, y que no hayan sido comprados directamente a **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** o a un tercero autorizado.
- Antes de instalar y poner en funcionamiento el equipo comprado, se debe leer en su totalidad la información técnica, manuales y/o cualquier información respectiva sobre el equipo. Se requiere solicitar el apoyo técnico del personal certificado de



**GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.** para el acompañamiento en el montaje y/o suministro de la información necesaria para el correcto montaje y funcionamiento.

- Para equipos enviados por correo certificado, el tiempo de garantía empieza a correr a partir de la fecha registrada en la factura de **GOMEZ VELASQUEZ S.A.S.**

## PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS

- 1- Se recibe de forma física o telefónica la solicitud de la garantía, donde se debe explicar los hechos o situación del producto.
- 2- El equipo de Gomez Velasquez revisará las condiciones de garantía en la que se encuentra el producto, con la información de facturación y términos de garantía de cada producto.
- 3- Si el producto se encuentra aún en garantía, se procederá a programar una visita para revisión y/o reparación, o se indicará al cliente para que realice el envío del producto a nuestras instalaciones.
- 4- Se tendrá en cuenta el día de recepción de la pieza para cumplir con los términos y condiciones de garantías.
- 5- Los costos de fletes hacia Gomez Velasquez serán asumidos por el cliente, y serán reconocidos en nota a crédito cuando efectivamente sea un caso de garantía. Viáticos y mano de obra de visitas por garantía serán facturados cuando no sean casos de garantía.





## POLITICAS DE LOGISTICA

Con el fin de brindar un mejor servicio al cliente, con información clara y verídica y para así evitar entorpecer los procesos de otros departamentos se aplicará la metodología ABC para los despachos de los pedidos a partir de la fecha.

Dicho método consiste en la clasificación de los pedidos por horario de recepción en el área de logística y por importancia en la entrega.

**Los pedidos clasificados como A:** Son aquellos solicitados hasta las 4:00pm y deberán ser de prioridad alta para su separación y despacho.

**Los pedidos clasificados como B:** Son aquellos recepcionados hasta 4:30pm, y serán evaluados para su posible despacho el mismo día, todo depende de la organización y logística en bodega.

**Los pedidos clasificados en C:** son todos los pedidos solicitados y/o solicitados después de las 4:30 pm, su despacho será realizado al día siguiente.

El horario establecido en bodega para la recepción de pedidos por parte del Departamento de ventas los días sábados será hasta las 11.00 am.

### Aspectos a tener en cuenta:

- Al recibir el pedido, tanto en comercial como en logística, este debe ser verificado en cantidades y referencias para evitar demoras en la separación y despacho de la mercancía.
- Se debe realizar la previa verificación de la forma del pago del flete y destino de la mercancía casos como **contra-entrega** y mercancía de volúmenes altos. Casos donde el cliente no acepte el pago del flete, y el asesor comercial no haya llegado a un acuerdo en la negociación del mismo, los costos serán asumidos por el asesor comercial.
- Para los envíos con reclamo en oficina de la transportadora son indispensable los siguientes datos:
  - Número de identificación de quien reclama el envío
  - Nombre completo de quien va a reclamar
  - Teléfono contacto.

En caso de ir a nombre de una empresa o compañía, la persona que reclama debe presentarse con sello donde se evidencia el nombre de la empresa y el Nit.

Para despachos a residencia o domicilio se deben tener en cuenta





- Dirección clara y específica, aclarar si es posible el Nombre de la estación de servicio y bandera, u otras observaciones que pueden facilitar la entrega a la transportadora.
- Teléfono
- Nombre del destinatario o contacto

La dirección debe ir clara y completa y cuando el despacho se realice a una dirección diferente a la del encabezado, esta debe llevar toda la información requerida por la transportadora para así evitar demoras en la entrega.

- Tener claro los tiempos de entrega que manejan las diferentes transportadoras para realizar los despachos correctamente e informarle a nuestros clientes que son entre 1 y 8 días hábiles, dependiendo del destino.

## **POLITICAS DE DESPACHOS**

Los pedidos de productos en inventario se despachan el mismo día para pagos realizados antes de las 4:00p.m. De lo contrario, se despachan el siguiente día hábil.

Trabajamos con las siguientes empresas de envíos: Servientrega, Deprisa, Envía y Velotax. Los costos y tiempos de envío dependen de la empresa escogida.

Los gastos de envío corren por cuenta del comprador.

Las reclamaciones por averías en la mercancía deben ser en los 3 primeros días después de la entrega, se deben enviar fotos o evidencia de los daños.

Posterior a este tiempo Gómez Velásquez S.A.S no se hará responsable por este tema.

En caso que a la hora de la entrega por parte de la transportadora se note una ruptura o avería, por favor absténgase de recibir, de lo contrario deje sentado en la guía la novedad de la mercancía averiada.



## POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN DE CUPOS DE CRÉDITO

**Objetivo:** Comunicar a los clientes el procedimiento establecido para solicitar Cupo de Crédito, el cual podrá variar en la cantidad de días, siendo la máxima cantidad 30 días.

**Alcance:** Esta política aplicará desde el día 15 de Septiembre de 2015 y estará vigente hasta el 31 de Diciembre de 2015.

**Reconocimiento y medición:** Todos aquellos terceros que deseen obtener crédito con la empresa GOMEZ VELASQUEZ S.A.S deberán:

1. Solicitar formulario de: formato de vinculación y Crédito, Autorización y Pagaré en Blanco.
2. Entregar debidamente diligenciados junto con los documentos soportes que se solicitan en el formato de vinculación y Crédito.
3. La jefe de Cartera realizará el Análisis de Otorgamiento de cupo el cual se estará comunicando al cliente vía correo electrónico 02 días calendario después de que sean radicados en dicho departamento.
4. Para que el análisis de Cupo se lleve a cabo será necesario que el cliente haga entrega física de todos los documentos solicitados.
5. El cupo inicial que se le otorgue al cliente podrá aumentar dependiendo de variables tales como: Comportamiento de pago, Cantidad de pedidos realizados en el mes, Monto tomado para facturar y número de días que se tome para la cancelación de las facturas dentro del rango asignado.
6. La empresa Gómez Velásquez S.A.S. se reserva el derecho de Otorgar crédito a Terceros de acuerdo a Políticas Internas de la Organización en donde prima la buena administración del Capital de Trabajo de la empresa.
7. Todo tercero al cual se le asigne un cupo de crédito se compromete expresamente a cumplir a cabalidad con los términos de pago pactados en el momento de recibir la mercancía y/o aceptar la factura.
8. **Casos Especiales de Negociación:** Dependiendo de la mercancía y el Monto que deseen adquirir bajo la modalidad de Crédito, será necesario solicitar autorización del Área de cartera y Comercial para realizar acuerdo de Pagos especiales, para el cual será necesario firmar dicho formato enviado por el Área de Cartera, en caso que el cliente no se comprometa a diligenciar dicho formato no será autorizado el despacho desde el Área de Cartera.

**Presentación y revelación de la información:** Para evidenciar que el pago de las facturas fue exitoso dentro de los términos pactados será necesario:

1. Que el cliente envíe mediante correo electrónico escaneado el pago, transferencia, consignación etc., y especifique el número de factura y las retenciones practicadas a la dirección [carteragv@gomezvelasquez.com](mailto:carteragv@gomezvelasquez.com)



2. Los pagos solo serán válidos siempre y cuando se realicen directamente en el área de Caja dentro las instalaciones de la empresa, cancelado a nuestros asesores Externos autorizados los Sr. MIGUEL ANGEL CUADROS Y JHON FREDY VELEZ o realizados a las cuentas de la empresa las cuales están relacionadas en las facturas.

**Controles contables:** En pro de asegurar comparabilidad, verificabilidad y comprensibilidad de los hechos económicos que están siendo reconocidos, la empresa Gómez Velásquez se compromete a cargar los pagos enviados en la misma fecha de recibido.

En caso que un cliente presente moras en sus pagos a partir de un día (01), se procederá a bloquear dicho tercero a nivel de Software y se retrasará el despacho de los pedidos hasta que el cliente se ponga al día con los pagos y envíe el soporte del mismo.

**Referencias Normativas:** NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – DEUDORES



## POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DE CLIENTES

### 1. OBJETIVO.

Controlar los procesos relacionados con los cambios y devoluciones de productos entregados al cliente con el fin de brindar toda la información necesaria para garantizar la satisfacción de las partes involucradas en la venta de productos de la empresa GOMEZ VELASQUEZ.

### 2. ALCANCE.

Abarca todos los productos vendidos y entregados al cliente por parte de la empresa Gómez Velásquez

**Todo cliente que solicite una devolución de un producto debe tener en cuenta que:**

1. Para realizar cambios de productos el cliente se puede acercar a las instalaciones de GOMEZ VELASQUEZ, o si la compra se hizo por algún medio electrónico, comunicar por este mismo medio.

2. El cambio o devolución de productos se acepta dentro de los 10 días siguientes a la compra. Es necesario para la devolución que el producto debe estar sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).

Para efectos de devolución de dinero solo se podrá hacer efectivo mientras el producto se encuentre dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra y/o entrega estipulado en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011.

3. Los plazos para generar cambios y devoluciones comienzan a correr a partir del día de la compra, en el caso de envío a domicilio comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto.

4. En el caso de que el cliente anule una compra a través de contacto vía electrónica (telefónica, correo electrónico redes sociales) y el producto ya ha sido despachado, deberá asumir los costos de envío y retorno del producto, por lo tanto no se aceptarán productos enviados en contra entrega.

5. El costo del envío y retiro, según sea el caso, será asumido por GOMEZ VELASQUEZ cuando la devolución o cambio se produzca porque:





- a) El producto no corresponde al detalle de la factura.
- b) El producto corresponde al detalle de la factura, pero no es lo solicitado en la orden de compra.
- c) El producto entregado se encuentra dañado

6. Para evitar inconvenientes, es muy importante que al momento de la recepción de la compra el cliente revise el buen estado de los productos antes de firmar la guía de entrega. Esto evitará problemas futuros y le servirá también para hacer uso de la garantía (si la hubiera).

7. En caso de que el cliente no se encuentre en el sitio estipulado para la entrega del producto cualquier persona encargada mayor de 18 años puede firmar la guía de recibo y hacerse responsable.

8. No se aceptarán reclamos por daños estéticos y/o faltantes una vez firmado la guía de conforme.

9. El cambio de un producto se puede hacer por otro de igual precio y de las mismas características o por una nota crédito correspondiente al valor de la compra, para lo cual se tiene que hacer primero la devolución y luego, la nueva compra.

10. Una vez recibido el producto en las instalaciones de GOMEZ VELASQUEZ, GOMEZ VELASQUEZ tendrá 30 días hábiles para realizar el cambio del mismo.

11. Se exceptúan del derecho de cambios o devoluciones productos personalizados o con especificaciones del consumidor.

Para efectos de agilidad del cambio o devolución el cliente debe conservar la factura o remisión de salida del producto. En caso de que el cliente no posea la factura GOMEZ VELASQUEZ le entregara una copia de la misma.