

 Cintas Textiles S.A.S.	POLÍTICA DE VENTAS Y RECLAMACIONES	Fecha Act: Agosto 14 de 2023
---	---	---------------------------------

CINTATEX está comprometido con la satisfacción de sus clientes a través de la calidad del servicio y los productos que ofrece al mercado. Con el fin de generar y mantener un alto nivel de servicio, el presente documento contiene la Política de Ventas y Reclamaciones, conforme a lo establecido en el código de protección y defensa del consumidor amparadas por la normatividad vigente (ley 1480 de 2011).

El propósito de las políticas contenidas en el presente documento es el de facilitar el desarrollo de las relaciones comerciales, estableciendo un marco de referencia claro para las mismas.

La comunicación para cualquier solicitud de este tipo puede realizarse por cualquiera de los canales establecidos para el Cliente de acuerdo con lo informado por el asesor/agente comercial.

POLÍTICA DE VENTAS

Precio

- Nuestros precios ofertados se encuentran fijados sin incluir el IVA, el cual será siempre calculado e incluido al momento de realizar la factura.
- Los precios para el mercado nacional incluyen el valor del flete, siempre que se cumpla un pedido mínimo de acuerdo con el lugar del destino; el asesor/agente de la zona será el encargado de informar dichas condiciones.
- Las solicitudes de crédito deberán realizarse a través del asesor/agente comercial encargado, quien indicara el proceso a seguir de acuerdo con nuestro procedimiento de créditos y cobranza.
- La vigencia de nuestros precios es analizada en función a la tendencia de diversas variables nacionales e internacionales, por lo que pueden variar sin previo aviso. Procuramos comunicar las variaciones con anticipación, en la medida de lo posible.

Promociones, Descuentos y Liquidaciones

- Las promociones o liquidaciones tienen un periodo de vigencia específico, establecido por la Dirección Comercial, y/o hasta agotar existencias.
- Los descuentos son generalmente establecidos en función al volumen de compra.

- Aplicarán términos y/o condiciones específicas para cada campaña.

Órdenes de Pedido

- Toda orden de pedido se origina con una cotización aprobada, bien sea a través de una Proforma específica o una oferta comercial general presentada por un funcionario autorizado de la Compañía.
- Toda orden de pedido o compra debe formalizarse por alguno de los medios de comunicación utilizados entre las partes, de forma escrita.
- Una orden de pedido se entiende como un compromiso mutuo, de procesar y entregar por parte de CINTATEX según las condiciones acordadas, y del Cliente de recibir y pagar el producto según las condiciones pactadas.
- Los tiempos de entrega ofrecidos por la Compañía rigen a partir de que la orden de compra sea recibida, siempre que no existan causales que impidan su procesamiento.
- CINTATEX no procesará ordenes de pedido que no estén debidamente formalizadas o cuando existan incumplimientos del cliente a las condiciones comerciales pactadas.
- En caso de no tener un crédito aprobado por la compañía, la orden de pedido será efectiva siempre y cuando se realice el anticipo correspondiente.

Solicitudes de Desarrollo de Producto o Color

- Los desarrollos de color deben incluir una tela patrón, con el color requerido, de 15 cm x 15 cm y las definiciones técnicas para la aplicabilidad del insumo en la prenda.
- En los casos que sea necesario se crearan "Fichas Patrón" de color específicas, que serán válidas siempre y cuando estén aprobadas y firmadas por ambas partes.
- Las fichas Patrón de color deben ser actualizadas periódicamente, máximo cada 6 meses, y es responsabilidad de ambas partes su cumplimiento. Cada lote de producto será evaluado con el tono patrón que se encuentre vigente en la fecha de fabricación.
- Será responsabilidad del Cliente informar la utilización que tendrá el producto, especialmente cuando su condición es terminado (teñido y/o estampado y/o siliconado), para aplicar las pruebas correspondientes de solidez según la tela de la prenda que se requiere confeccionar (Nylon, Poliéster, Algodón).
- Para los desarrollos de producto se debe tener todas las especificaciones del producto a desarrollar o marca entre ellas (la base, ancho, colores y tipografía o logo).
- El cliente debe aprobar el boceto digital por correo electrónico o la muestra física firmada.

Entrega de producto

- La cantidad final de producto entregado podrá presentar variaciones razonables frente a la cantidad inicialmente solicitada en la Orden de Pedido, según las tolerancias establecidas. En general, por tratarse de un producto elástico, la tolerancia estándar definida es +/- 10% la cantidad solicitada.
- Cada tipo de producto tiene una presentación y empaque estándar, adicionalmente un número de empates máximo por unidad de empaque.
- Es responsabilidad del Cliente informar las condiciones especiales requeridas de entrega respecto a empaque, embalaje, documentación y cualquier otra que aplique.
- Los tiempos de entrega podrán variar según condiciones de mercado y el nivel de demanda; además, cada producto según su diseño y composición está sujeto a tiempos diferentes de producción. Cada asesor/agente suministrará esta información al momento de recibir la Orden de Pedido.

Facturación

- Para el caso de ventas pagadas al contado, es requerido el soporte de pago y su debida validación por parte del área de créditos y cobranza para realizar el despacho y emitir la factura.
- Para los casos de venta a crédito, el despacho será sujeto al estado de cartera y cupo disponible.

Aspectos legales

- Todas las ventas están sujetas a facturación electrónica y se incluirá en la factura el valor del IVA.
- CINTATEX solicitará documentos que acrediten la existencia de la compañía (Cámara de Comercio o RUT, entre otros).
- Para la fabricación de productos personalizados con marca registrada se requerirá la acreditación de propiedad o licencia de uso de la marca.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

El proceso de reclamación y/o devolución de productos se llevará a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas.

1. Es responsabilidad del Cliente realizar inspección física del producto al momento de su recibo, que le permita verificar que este cumpla con las características acordadas.
2. Para iniciar un proceso de reclamación y/o devolución el Cliente debe reportar vía correo electrónico a **calidad@cintatex.com**, con copia al asesor/agente comercial de la zona correspondiente.
3. CINTATEX realizará los respectivos análisis para atender favorablemente una reclamación y darles a nuestros clientes una respuesta oportuna teniendo en cuenta los siguientes factores:
 - Defectos de fabricación en el producto.
 - Variaciones de tono frente al patrón definido, utilizando la metodología de escala de grises y según validación en cabina de luces.
 - Apariencia y especificaciones del producto de acuerdo con los parámetros definidos en ficha técnica.
 - Entregas de producto no coincidentes con la orden de compra generada y/o las condiciones de negociación.
 - Deterioro del producto por responsabilidad directa de CINTATEX o transportadoras contratadas por la misma, siempre y cuando sea registrado en el documento de entrega.
 - Producto crudo que al momento de teñir evidencie falta de uniformidad que afecte la apariencia final de la cinta, bien sea por mezcla de materiales no especificados en la ficha técnica u otras causas.
4. El plazo máximo para la presentación de una reclamación y/o devolución, asociada a factores de calidad, será dentro de los 4 meses posteriores a la fecha de la factura. Para las demás causales de reclamación se debe informar en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5. Para realizar los análisis respectivos asociados al reclamo y/o devolución, y dar respuesta a la misma, CINTATEX dispondrá de 15 días hábiles como máximo. Este tiempo inicia desde que se realiza la recolección del material en los casos que aplique.

Una vez recibida la solicitud de reclamo y/o devolución y los productos físicos se encuentren en nuestras instalaciones, estos serán validados por nuestro equipo de calidad.

Es importante que, al momento de retornar el producto, este se encuentre en las mismas condiciones de empaque que fue entregado; o que pueda ser regresado de manera organizada, garantizando la protección y preservación del producto.

6. CINTATEX se permitirá determinar cómo no procedente una reclamación y/o devolución en los siguientes casos:

- Material confeccionado o procesado. En caso de que el defecto o afectación sólo pueda ser evidenciado posterior a la confección, la reclamación podrá ser evaluada teniendo en cuenta que no se asumirá responsabilidad por la prenda y/o costos incurridos para su fabricación; solo se tendrá en cuenta el material proveniente de CINTATEX.
- Rechazo de tonos cuando exista modificación de las Fichas Patrón definidas por parte del cliente sin previo aviso. Los patrones de color deben contar siempre con firma de aprobación de ambas partes para su validez.
- Rechazos por migraciones de color, cuando el/los colores están categorizados como colores no aptos para lograr una solidez completamente limpia o sin manchado, ya que por su composición en los colorantes no permiten cumplir o garantizar dicha prueba. O si el material con el cual se va a confeccionar el elástico no tiene una afinidad de fibras y pueda verse reflejado en migraciones de color; teniendo en cuenta que el cliente no manifestó ninguna condición especial a tener en cuenta al momento de la orden de compra.
- Reclamaciones por fuera de tiempo estipulado.
- Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del Cliente o consumidor.
- Para productos con imperfectos que fueron debidamente informados y aceptados por el Cliente en el momento de la compra.

¡TEJEMOS SOLUCIONES CON LAS FIBRAS DE NUESTRA PASIÓN!