



POLÍTICAS DE VENTAS

POLÍTICA DE VENTAS PARA CLIENTES

En Kronaline buscamos ofrecer siempre el mejor servicio posible. Este documento resume las condiciones y tiempos que aplican a su pedido, para que su compra sea clara desde el inicio.

1. TIEMPOS DE ENTREGA – PEDIDOS NORMALES (TANTO CRÉDITO COMO DÉBITO)

- Local (Ciudad de México): 48 horas máximo para recibir su pedido.
- Foráneo (fuera de la Ciudad de México): 72 horas máximo para que su pedido se entregue con la fletera. El tiempo en que usted lo recibe a partir de llegar a la fletera depende de los tiempos de la misma.
- Pedidos enviados desde sucursales antes de las 13:00 hrs se entregan el mismo día; después de las 13:00 hrs, al siguiente día hábil. Sujeto a disponibilidad y consulta con gerencia.
- Solo se cuentan días laborales de lunes a viernes; los días feriados oficiales no cuentan.

Si hay algún problema con su crédito o pago se le hará saber a la brevedad.

Si por alguna razón no podemos cumplir el tiempo establecido, su vendedor se lo hará saber a la brevedad.

2. CORTE Y HOJEADO (TANTO CRÉDITO COMO DÉBITO)

- Tiempo máximo: 96 horas, tanto para pedidos locales como foráneos. Buscamos siempre entregar antes de ese plazo.
- El conteo del tiempo inicia desde que el pedido es recibido y aprobado por Kronaline (sujeto a pago en los casos de contado).
- Solo se cuentan días laborales de lunes a viernes; los días feriados oficiales no cuentan.
- Si su pedido combina materiales standard y materiales con corte/hojeado, todo se envía junto — esto puede hacer que los rollos normales lleguen un poco después de lo habitual si prefiere hacer dos pedidos separados es posible.
- Si su pedido incluye tanto materiales de línea como cortes especiales, existe la opción de dividirlo en dos pedidos. De esta manera, la mercancía estándar se entregará en un máximo de 48 horas (local) o 72 horas (foráneo). Si decide mantenerlos en un solo pedido, el tiempo total de entrega será de hasta 96 horas.

- Si su pedido es de volumen muy alto, podría tomar un poco más de tiempo (esto ocurre en muy pocas ocasiones y se le avisará con antelación). Se consultará con producción.

3. DEVOLUCIONES

Por Equivocación (que el cliente haya solicitado un producto diferente al que requería.)

Se aceptan devoluciones tanto locales como foráneas hasta 10 días hábiles después de la fecha factura y se requieren los siguientes puntos.

Requerimientos:

- Factura
- Empaque original cerrado y en un estado óptimo
- Material sin uso
- No se devuelve dinero: el cambio debe ser por un valor igual o mayor al material devuelto.

Por Defecto de Fabricación

Las devoluciones por defecto de fabricación se aceptarán en cualquier fecha y para su autorización deberán seguir los siguientes pasos y cumplir con los siguientes requisitos:

- El material por defecto de fabricación deberá ser enviado a planta para su evaluación por el departamento de control de calidad con el formato autorizado de devoluciones.
- En caso de devolución total o parcial, el cliente obligatoriamente deberá presentar su factura.
- Todo material devuelto debe venir con su empaque original (bolsa, caja, etiqueta de producto), de lo contrario no se aceptará el material para revisión.
- Si el material presenta defecto en la impresión, el cliente debe firmar el material en la parte posterior varias veces, para que al hacer las pruebas en planta y que el cliente sepa que se hizo en el mismo producto.
- En los casos en que las devoluciones sean aceptadas, se generará una nota de crédito por el monto del defecto o se hará cambio físico del material, según sea el caso.

Defecto de fabricación no cubre daños o golpes por mal manejo del material.

Por defecto físico, Kronaline no se hará responsable si el material fue maltratado por la fletera o una vez entregado.

Por defecto de impresión será sujeto a pruebas de impresión.

Es importante que antes de reclamar o asumir que el material es el responsable, revise si el cliente o usted está haciendo uso correcto del material.

Devoluciones de Corte y Hojeado

En cortes y hojeado no se aceptan devoluciones a no ser que el material haya sido mal cortado.

- Se requiere empaque y factura
- El tiempo de entrega se le avisará por su vendedor Fletes en devoluciones foráneas
- Por equivocación del cliente: el cliente paga el flete.
- Por defecto de fabricación en ambos casos: Kronaline paga el flete.
- En caso de que el material devuelto no presente defecto, se le facturarán los fletes pagados al cliente.

El tiempo de entrega se avisará por parte de su vendedor y se procura que sea en 48 horas una vez se reciba el material devuelto a planta.

4. MUESTRAS

Toda solicitud de muestras debe ser realizada con el formato establecido ante el Almacén de Planta. Se entregarán sujetas a disponibilidad, el vendedor deberá tener autorización previa de la gerencia de ventas.

5. ENTREGAS

Horario

- No se puede entregar en horarios específicos
- Entrega general entre 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Si recoge su pedido en AGK no se entregará en el horario de 2:00 p.m. a 3:00 p.m. (comida del personal).

Servicio de Entrega

- El servicio de entrega cubre llevar los pedidos a la dirección indicada por el cliente en pedidos locales o a la fletera en pedidos foráneos.
- La unidad llega, descarga a pie de puerta y deja el material en la dirección indicada. Cualquier servicio adicional debe solicitarse de manera formal con su vendedor y será revisado para autorización por parte del coordinador de operaciones.

Para cualquier situación fuera de lo aquí descrito, su vendedor consultará con el personal indicado de Kronaline para ver si es posible atenderla.