

**POLITICA DE VENTA
GRUPO EMPRESARIAL GD S.A.C****ESTIMADOS CLIENTES:**

El objetivo de esta Política es crear e implementar un procedimiento y controles que permitan que las ventas sean más efectivas y garanticen un mejor servicio de atención al cliente minimizando errores.

COTIZACIONES:

- Los precios de nuestros productos y/o servicios son los señalados en las cotizaciones formales emitidas por nuestros ejecutivos comerciales de ventas; el cual el cliente deberá leer la cotización correspondiente a su venta y su política de garantía asociada.
- Las cotizaciones emitidas tienen una validez de 5 días calendario, contados a partir de la fecha de emisión, a menos que, específicamente, se indique algo diferente en la misma. Asimismo, debe dejar constancia de que la acepta a través de una firma, orden de compra o correo electrónico formal. No son válidas las órdenes de compra y/o convenios verbales.
- Se respetarán los precios de los productos publicitados por nosotros en distintos medios de comunicación masiva (correos, volantes, televisión, periódicos, revistas, etc). a excepción de que algún precio esté mal calculado.
- La emisión del pago por una cotización da conformidad de la aprobación de la misma y No se aceptarán cambios de marcas, modelos o precios posterior a la emisión del comprobante de pago.
- Todas las cotizaciones que se realicen y las órdenes de compra aceptadas, podrán estar sujetas a cambios de precio sin previo aviso, cuando por cuestiones gubernamentales, arancelarias, económicas, sanitarias o de cualquier otro orden, afecten nuestra estructura de costos, e informaremos de manera inmediata a nuestro cliente.
- El periodo de validez de nuestras Promociones u Ofertas serán notificadas por nuestros ejecutivos comerciales de ventas y además serán señaladas en la cotización formal emitida. No aceptaremos pagos por promociones ya vencidas.
- El stock de los productos puede variar según demanda del mercado.
- Toda cotización y verificación de stock emitida por reactivos (bioquímicos, hematológicos, pruebas rápidas) e insumos tendrá una vigencia de 24 horas, vencido este plazo deberá confirmar nuevamente stock antes de realizar su pago.
- El flete a provincia No está incluido en nuestros precios, dicho concepto será asumido por el cliente cobro a destino según la agencia de envío. (Salvo indique en la propuesta económica emitida por el ejecutivo de ventas)
- Toda primera venta para un cliente catalogado como nuevo, debe llenar una ficha de datos de Cliente nuevo.
- Cada vez que un cliente compre un producto o servicio nuevo, independiente de si es catalogado como cliente nuevo o cliente frecuente, se le debe cotizar y debe existir su autorización de compra (firma de cotización, orden de compra, correo electrónico)

TRANSACCIONES

- Todo pago deberá ser realizado a las cuentas bancarias de Grupo empresarial GD S.A.C y deberá enviar la constancia del depósito y la proforma aceptada al ejecutivo comercial, para coordinar la entrega o inicio del servicio. La empresa no asumirá ninguna responsabilidad de pagos efectuados a cuentas ajenas a las señaladas en la cotización formal. (Salvo indique en la propuesta económica emitida por el ejecutivo comercial de ventas).
- En caso de que el cliente solicite crédito debe llenar su "solicitud de crédito" para su respectiva revisión y aprobación.
- Los créditos otorgados a clientes fijos deberán ser regularizados a los 30 días exactos, de lo contrario el incumplimiento podrá acarrear sanciones; de acumular 03 facturas pendientes por pago, automáticamente y sin previo aviso perderán el beneficio otorgado e informados a la central de riesgo a través del sistema de Reporte de Infocorp Equifax.
- Los planes de financiamiento otorgados por la compra de equipos deberán ser regularizados en las fechas correspondiente mediante la factura de compra o el contrato de compra, el incumplimiento en la puntualidad de las fechas de pago generará una sanción del 5% adicional sobre el total de la deuda.
- La entrega de los productos se efectuará luego de que el monto debitado por cancelar con Tarjeta de crédito o Débito se encuentre disponible en las cuentas de la empresa (entre 24-48 horas hábiles contados desde la fecha de la transacción); previa confirmación de parte del banco y del área Administrativa.
- Si el cliente realizó algún cambio en sus datos fiscales o de facturación, deberá notificarlo a nuestro personal que lo atendió, Grupo Empresarial sólo realizará cambios en el mismo día de la emisión de la factura.
- Las transferencias al mismo banco se confirmarán en el día y las transferencias a otros bancos se confirmará en 24-48 horas (depende del banco); el tiempo de despacho iniciará a partir de la confirmación de dicho pago no de su emisión.
- El pago de los SERVICIOS que superen los S/700 (Setecientos y 00/100 soles), por norma, el cliente deberá pagar el 12% del total a la cuenta de detracciones de GRUPO EMPRESARIAL GD SAC y el saldo restante a las cuentas BCP o BBVA respectivamente. Para efectos de auto-detracciones se deberá abonar adicional S/7.50 soles para efectos de comisión por pago de detracción y dicha comisión no será facturado.



Sobre pedidos:

- Los pedidos tienen hora de corte a las 05 pm. Los que sean generados antes de esta hora serán despachados el día siguiente hábil. Aquellos pedidos que se generen posterior a esta hora se programan para el segundo día siguiente.
- Los pedidos que se aceptarán fuera de hora para despacho al día siguiente (o durante el día) serán por los siguientes motivos:
 - Alguna emergencia puntual. Y quien lo autorizará será la Administradora, previa comunicación con la Gerencia.

IMPORTACIONES

- Las importaciones solo se realizarán con el 50% (como mínimo) por adelantado y el 50% al informar al cliente la llegada de la importación a Perú.
- De las importaciones en TRÁNSITO el cliente podrá realizar apartados de la mercadería con menos del 50% (de acuerdo a la negociación aprobada con su ejecutivo de ventas) y el cliente tendrá un plazo 10 días para regularizar su pago una vez se notifique la llegada de la importación a nuestro almacén. De no cumplir con el pago en el plazo señalado, la empresa podrá disponer de la mercadería para intereses propios y el cliente deberá esperar que haya nuevamente disponibilidad de stock del producto adquirido; por ningún motivo se procederá a realizar la devolución de lo abonado por la separación.
- Las importaciones a pedido tendrán un tiempo aproximado de 60 días en promedio y máximo 120 días en casos extraordinarios (previa coordinación y sin incluir los días feriados en China). Dentro de este plazo no procederá ninguna devolución o reembolso solicitado por la compra del producto en importación.
- Grupo Empresarial GD, no absorberá de manera completa ni parcial aquellas penalizaciones y/o recargos en los que incurran nuestros proveedores y/o fabricantes, por demoras en la entrega y/o casos fortuitos

DISTRIBUCIÓN

- Los envíos a provincia se realizarán por la agencia de transporte terrestre SHALOM preferiblemente, casos excepcionales donde no tenga cobertura shalom se considerarán otras agencias solicitadas por el cliente.
- Todo pago por envío a provincia será cobro del flete a destino, el cliente asumirá este concepto. (Salvo indique en la propuesta económica emitida por el ejecutivo de ventas)
- Todo despacho se realizará en un lapso de 24 a 48 horas hábiles posterior a la cancelación total del producto (siempre y cuando se encuentre disponible en stock).
- Compras mayor a S/700.00 soles sera despachado sin costo en Lima metropolitana. Fuera de esta zona el cliente deberá asumir el gasto de flete indicado por zonas o de lo contrario el cliente deberá realizar su retiro en nuestra oficina principal ubicada en Av.César Vallejo N°1176 Interior A a las 24-48 horas posterior a la emisión del comprobante de venta. Los delivery realizados con personal ajeno a la compañía (Rappi, Pedidos Ya, Uber, inDriver, etc) será responsabilidad en su totalidad del cliente.
- Grupo empresarial GD S.A.C no se hará responsable por daños o deterioros ocasionados en el traslado de los productos por las agencias de transporte terrestre/áreo a provincia; cualquier irregularidad relacionado al flete de envío, deberá el cliente contactarse directamente con la agencia de transporte y realizar su reclamo.

GARANTIAS

- Todo equipamiento automatizado, semiautomatizado y complementario/básico tendrá una garantía de 12 / 6 /3 meses (de acuerdo a lo señalado por su ejecutivo de ventas).
- Los productos consumibles no tienen condición de garantía con el uso.
- No damos garantía por: reactivos e insumos que se encuentren dentro de su periodo de vigencia y cuyo material de revestimiento estén en buenas condiciones. Cualquier desperfecto en el empaque de estos productos podrá ser notificada dentro de las 02 horas posterior a la recepción del mismo (clientes de provincia) y al momento de la entrega por parte de nuestro personal de despacho (clientes de Lima).
- Para solicitar o hacer uso de la garantía de un producto el cliente deberá: contar con la boleta o factura, carta de garantía y guía de remisión de la compra; notificar al correo contacto@drogueríagd.org el motivo por el cual solicita uso de la garantía.
- La garantía deberá estar vigente y el producto no deberá presentar señales de mal uso, deterioro, ni que haya sido manipulado por otro personal técnico ajeno a la empresa. Deberá contar con todos sus accesorios originales y la caja del equipo.
- Todas las solicitudes que se reciban por garantía deben ser evaluados por el personal soporte de ingeniería de Grupo Empresarial GD para determinar si aplican a reparación, cambio, devolución, o no aplica la garantía. De ser necesario, Grupo Empresarial GD, contactará al fabricante para una evaluación más profunda y un diagnóstico definitivo
- El daño del producto deberá ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Será nuestro ingeniero quien defina mediante un informe detallado y previa evaluación si el equipo aplica o no para un cambio de repuesto original o reparación.



- En caso de viaje de nuestros técnicos y/o ingenieros será programado con anticipación de acuerdo a coordinación y a la disponibilidad del personal.
- Si el producto presenta fallas en el funcionamiento por favor comunicarse con el asesor de ventas de acuerdo a lo indicado en la carta de garantía.
- Los despachos tienen garantía siempre que los errores se comprueben hayan ocurrido en gestiones logísticas de Grupo Empresarial GD. Si el producto se le despacha al cliente y este no se puede entregar por errores o gestiones del cliente, el cliente debe asumir el falso flete correspondiente, el cual se verá reflejado en la siguiente factura.
- Si la garantía no aplica, los costos asociados por la reparación serán asumidos por el cliente. En caso de que el cliente no apruebe, este debe recoger el producto, y si desea que lo enviemos debe asumir los costos asociados al traslado. Si el cliente no aprueba lo anterior, tendrá un periodo máximo de 20 días para el recojo del producto. Una vez pasado este tiempo, se procederá con el remate y/o destrucción.

RECLAMOS, QUEJAS O INDICENCIAS

- Todo reclamo será aceptado en un plazo máximo de 7 días después de la compra para los clientes de provincia y 4 días para los clientes de Lima.
- El primer paso es notificar la inconformidad al área de servicio al cliente a través del correo electrónico (contacto@drogueríagd.org) anexando los siguientes documentos:
 - Formato de reclamo: Documento que diligencia el cliente o el cliente con su asesor correspondiente
 - Cotización firmada o aceptación de la compra por parte del cliente (vía correo)
 - Evidencia documental, fotográfica y audiovisual (según sea el caso)
 - Copia del comprobante de venta (boleto/factura)
- Todo reclamo/incidencia lleva consigo una evaluación del personal técnico/comercial para poder brindar una respuesta y soluciones pertinentes, mas no implica inmediatamente el cambio de producto o devolución del dinero.
- Para la revisión del producto en evaluación se puede generar de 2 maneras:
 - Que el personal especializado de nuestra compañía visite las instalaciones del cliente (sea en Lima metropolitana)
 - Servicio técnico: En el caso de atención de equipos o repuestos, tanto en calidad como en su uso/funcionamiento.
 - Calidad: En caso de atención por una característica específica asociada a la calidad de producto (materia prima, insumos, empaques)
 - Tecnología/asesor: En caso de atención a las diferentes líneas enfocadas al uso, funcionamiento del producto vendido
 - Que el producto se envíe a las instalaciones de nuestra Compañía bajo criterio de inspección. Bajo este escenario:
 - Se recoge el producto de las instalaciones del cliente para la inspección correspondiente.
 - Los costos de los traslados de los productos son cubiertos por el cliente.
 - No se tramita nota de crédito al cliente mientras se realizan las investigaciones que correspondan.
- El encargado de servicio al cliente irá a los clientes acompañado del especialista/asesor que corresponda dependiendo de la magnitud de la incidencia y cliente.
- Si el personal de nuestra Compañía no evidencia la falla transmitida o está dentro de las tolerancias permitidas por la casa matriz (proveedor), el reclamo no será procedente y se procederá con la devolución del producto al cliente.
- Si el cliente no desea recibir dicho producto que no fue procedente bajo criterio de inspección, se le informará de manera formal que debe recogerlo en un plazo de 20 días calendario, y de no recogerlo se procederá con la destrucción, eximiendo a Grupo Empresarial GD de responsabilidades.
- Las incidencias/reclamos pueden ser procedentes como no procedentes, depende de los resultados de la investigación.
- Se requiere la respuesta del consumidor mediante la cual acepte expresamente el ofrecimiento del proveedor, con la indicación "ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO" u otra frase equivalente. La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación. El envío del ofrecimiento del proveedor suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6 de este Reglamento por el plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Si el consumidor no manifiesta su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la propuesta y subsiste la obligación del proveedor de emitir una respuesta formal al reclamo.
- El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS:



- Grupo Empresarial GD brinda a sus clientes el derecho de cambio de producto/devolución siempre y cuando se compruebe:
 - Una falla propia de calidad de fábrica de producto, la cual debe ser certificada y autorizada por personal técnico autorizado de nuestra compañía.
 - Un error de venta del personal de Grupo Empresarial GD (se le entregó el producto incorrecto, publicidad incorrecta).
- No serán considerados los siguientes casos:
 - Por disconformidad en cuanto a características de funcionamiento del producto.
 - No serán considerados dentro de este proceso los casos de accesorios faltantes.
 - Cuando se presenten defectos estéticos ocasionados por el transporte propio del cliente
 - Una vez el cliente ha dado el consentimiento de compra, firma de cotización.
 - Se excluirán aquellos daños estéticos o funcionales, causados por manipulación indebida, cambios en la estructura tanto interna como externa del equipo, incluida la instalación incorrecta a manos de personal no autorizado por nuestra Compañía. Estas actividades tendrán como consecuencia la pérdida total de la garantía.
- No habrá cabida a devoluciones de dinero, ni emisión de notas de crédito, en casos de que los equipos adquiridos se encuentren en perfecto estado de funcionamiento y cumplan con las especificaciones técnicas señaladas en los brochure.
- No habrá devoluciones por abonos o anticipos de equipos en procesos de importación que se encuentren dentro del periodo establecido para la entrega
- . Cuando el producto es una máquina:
 - La garantía cubre la reparación de la máquina o de la pieza
 - El cambio de producto es aprobado por la gerencia.
 - Para su devolución, debe probarse que el producto presenta un error de fábrica, falla técnica o irregularidad por el personal técnico de nuestra Compañía, y debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Estar en su caja original con los accesorios correspondientes, manual, etiquetas, en buen estado y sin señales de uso o deterioro
 - Presentar factura / boleta
- En caso de la devolución de otros productos desde las instalaciones de los clientes (sea recojo o envío), los productos deben contar con los siguientes requisitos:
 - Previamente, el cliente debe dejar un contacto de personal de almacén para hacer el contacto con nuestro transporte.
 - El producto debe estar en su caja, de manera que se mantenga protegido y lo menos expuesto.
 - Guía de remisión de la venta.
 - La guía de salida del almacén del cliente debe coincidir con lo que se está recogiendo/enviando.
- Una vez el producto se encuentre en las instalaciones de nuestra compañía, debe ser revisado por el personal encargado:
 - Servicio técnico: equipos
 - Calidad/tecnología: Los demás producto
- Cuando los motivos de la devolución sean por error de la empresa (o del fabricante), esta misma programará el debido recojo del producto y asumirá el costo correspondiente; en caso contrario, el cliente deberá coordinarlo con Grupo Empresarial GD, programarlo y asumir los costos asociados, ya sea embalaje, traslado, recojo y todo lo que conlleve a dejar en óptimas condiciones el producto.
- Podrá hacer un cambio de producto sin costo de envío cuando se recibe un producto distinto al ordenado (talla, color, tamaño, modelo, cantidad, marca). Este tipo de inconformidades deben presentarse en 1 día hábil luego de la recepción según las condiciones de devolución encontradas en la guía de remisión. Pasado este tiempo se entenderá que la entrega fue conforme y no hay lugar o derecho a reclamo.
- El cliente no puede devolver mercancía sin previa autorización de Grupo Empresarial GD. En este caso la mercancía no será recibida y Grupo Empresarial GD. no se hará responsable de esta. Deben ser previamente coordinadas entre el cliente y el área correspondiente de Grupo Empresarial GD, y se debe haber detectado una falla en la calidad o de fábrica por personal especializado de Grupo Empresarial GD.
- Si por fuerza mayor se requieren hacer revisiones en las instalaciones de Grupo Empresarial GD, mientras se esté en la fase de investigación, no se emitirán notas de crédito hasta que la investigación concluya.
- Las devoluciones y los cambios se realizan de lunes a viernes de 9:30am a 4:00pm y los sábados de 9:30am a 11:00 am
- En el caso de pagos con tarjetas de crédito, el plazo de devolución de dinero, dependerá de las políticas del banco emisor de la tarjeta del cliente
- Si se procediera a realizar cambio de algún equipo en caso aplique de acuerdo a lo informado por soporte de ingeniería se realizará dentro de los 15 días hábiles (según disponibilidad de stock) , previa devolución física del



mismo a nuestra oficina principal ubicada en Av.Cesar vallejo 1176 Interior A-Lince, la previa comprobación técnica de su estado y estará sujeto a un único pago por concepto de gastos administrativos.

- La devolución del dinero por cancelación del pedido justificable como la falta de stock u otra razón, y antes de haberse efectuado la entrega del producto, se realizará en un lapso de 24 a 48 horas hábiles siempre y cuando el pago se vea efectuado en las cuentas de la empresa.
- Para las devoluciones de dinero después de haberse entregado el producto, solo se efectuarán después de haberse aprobado la solicitud de devolución y será programado en un lapso de 5 a 15 días hábiles, el tiempo de procesamiento dependerá de la entidad financiera donde se realizó el pago.

SERVICIOS POST-VENTA Y/O SERVICIO TÉCNICO:

- Solo se aceptarán equipos vendidos por nuestra empresa.(Salvo indique en una propuesta económica emitida por un ejecutivo de ventas).
- Nuestro servicio de capacitación, instalación, mantenimientos preventivos serán PRESENCIAL (de acuerdo a su cotización emitida por el area comercial salvo contrario no corresponderá) para provincia y serán asumidos por la empresa únicamente para los siguientes modelos de equipos en específico: BK-280,BK-400,BK-200,BK-3100,BK-3200,BK-6310.
- Para el resto de nuestros equipos la capacitación será ONLINE vía remota por videollamada de forma gratuita. En caso el cliente solicite un servicio presencial para un equipo que no aplica esta modalidad, deberá cubrir los viáticos del o los técnicos que viajarán: transporte, alimentación y hospedaje.
- El servicio postventa es exclusivo de esta área, para ello sírvase contactarse con su ejecutivo de ventas para que este solicite su requerimiento al técnico/ingeniero/asesor científico o contáctenos al correo soporte.aplicaciones@drogueriadg.org
- La atención del área de postventa solo podrá ser realizada en el horario de trabajo de lunes a viernes 03:00pm a 5:30pm y se atenderán los requerimientos por orden de solicitud y de acuerdo a la disponibilidad del personal encargado.
- Los equipos que requieran reparación y/o mantenimientos correctivos deberán ser enviados a nuestro taller ubicado en Av.Cesar vallejo 1176 Interior A-Lince para ser atendidos, antes o después del año de garantía.
- Es obligación del cliente cumplir con todos los insumos, reactivos y equipos complementarios necesarios para realizar una capacitación fluida de nuestros equipos; de no contar con lo requerido no se podrá realizar la capacitación y deberá esperar una nueva disponibilidad de atención.
- Para instalación de equipos automatizados el cliente debe contar con POZO A TIERRA y/o estabilizador de energía UPS de 1000va x 500w o 2200va x 1200w según el equipo a instalarse; adicional las temperaturas de trabajo de los equipos deben ser de 10 – 25 °C.

La Empresa no se responsabiliza por el mal funcionamiento, la instalación inadecuada, las averías, los problemas y/u otros inconvenientes que pueda presentar el Equipo si no ha sido instalado, asesorado, mantenido o reparado por técnicos, ingenieros y/o asesores científicos calificados de La Empresa.

La información detallada en este documento está disponible al público en la página web www.drogueriadg.org . GRUPO EMPRESARIAL GD SAC dará por informado al cliente de las Políticas mediante la notificación por parte de los ejecutivos comerciales de ventas de La Empresa y la inclusión de un enlace GENERADO EN LAS COTIZACIONES. Por lo tanto, la aprobación de la cotización y el pago de la misma se considerarán como una aceptación y aprobación de las Políticas por parte del cliente.

Atentamente,
MARILYN DIOSES A.
Gerente General
GRUPO EMPRESARIAL GD SAC
RUC 20606993944

