

**OBJETIVOS COMERCIALES.**

- Generar y mantener en MAYUN S.A.S una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad.
- Identificar las necesidades de nuestros clientes y mercados.
- Ofrecer a nuestros clientes la confiabilidad y el excelente desempeño de nuestros productos.
- Mantener y fortalecer las relaciones con nuestra red de comercializadores brindando una política clara y concreta, orientada al crecimiento.
- Nuestra gestión conlleva Responsabilidad Social.

La interacción de Mayun con los clientes se basa en principios de Ética y en virtud del vínculo comercial no está permitido emitir o recibir propuestas que atenten contra la integridad económica y/o moral de la empresa o de sus funcionarios

**CONDICIONES COMERCIALES GENERALES.****Precios.**

Los productos de MAYUN S.A.S se comercializan con una lista de precios sugeridos. Los asesores de MAYUN S.A.S avisarán con anticipación los cambios de precios, comunicando la fecha en que los mismos entrarán en vigencia. Los precios no incluyen el IVA y están sujetos a cambios cuando MAYUN S.A.S lo considere necesario.

**Descuentos.**

Los descuentos a los distribuidores se asignarán teniendo en cuenta, el nivel de compra (volumen, cantidad) y la forma de pago.

**Pedido Mínimo.**

MAYUN S.A.S tiene asignado como pedido mínimo, el 70% del salario mínimo mensual legal vigente o la unidad de empaque del material requerido, y el flete queda sujeto a revisión si desea entrega puerta a puerta.

**Pedido.**

Todos los pedidos quedan sujetos a la aprobación de MAYUN S.A.S exceptuando los pedidos de contado, se facturarán a los precios vigentes, salvo descuentos especiales generados por la Dirección General.

Todos los pedidos deben ser por escrito (e-mail, chat).

**Crédito.**

La solicitud de crédito a clientes solo será otorgada a los clientes que cumplan los requisitos establecidos por la aseguradora y por la empresa.

Solo hasta el 30 de abril de cada año se recibirá la información financiera para la actualización de cupos.



**Pagos.**

Mayun cuenta con varios medios de pago para facilitar este proceso a sus clientes. Los medios de pago son:

- Botón de pagos a través del sitio web [www.mayun.com.co](http://www.mayun.com.co).
- Pasarela WOMPI.
- Transferencia bancaria a través de los diferentes bancos en los cuales tenemos cuentas.
- Cheques.
- Pago directo en las diferentes sucursales en efectivo o tarjeta débito /crédito (Itagüí, Bogotá, Yumbo, Pereira, Girón y Malambo). Se recibirá hasta \$ 1.000.000 en efectivo.

**NOTA 1: En ningún caso el asesor comercial o cualquier persona que visite el cliente a nombre de Mayun está autorizado a recibir dinero en efectivo.**

**Nota 2: Para los clientes nuevos se acepta cualquier medio de pago (excepto pago con cheque o tarjeta de crédito)**

**PLAZOS Y CONDICIONES DE PAGO.****Retraso En Pago (Mora Recurrente)**

En caso de identificar varios retrasos en los pagos, moras constantes y/o ocupar todo el cupo asignado, MAYUN S.A.S se reserva el derecho de suspender inmediatamente los despachos y evaluar las condiciones de crédito del cliente.

En el caso en que los clientes por diferentes motivos tengan retrasos en los pagos se enviarán 3 cartas de preaviso para ponerse al día en sus obligaciones y en la misma medida se notifica a la firma de abogados para que inicie proceso jurídico (pre- jurídico o procesal) según sea el caso.

**Cargo por Mora en los Pagos.**

Los clientes que no cancelen la totalidad de la factura dentro de los plazos pactados, se les generaran intereses de mora, al máximo permitido por la ley, además de suspender el crédito.

**Cheques Devueltos.**

Si MAYUN S.A.S lo decide, podrá cargar el interés máximo permitido por la ley, sobre el importe de los documentos devueltos por el banco, sea cual sea la causa.

Ningún funcionario de Mayun está facultado para aceptar dinero en efectivo de parte de los clientes.

**DESPACHO Y PLAZO DE ENTREGA PEDIDOS.**

- Los pedidos se entregarán en la dirección que determine el cliente; en caso de modificación, el cliente debe informar con anticipación y presentar autorización por escrito con firma y sello.
- Los pedidos se entregarán por medio de la transportadora de carga designada por MAYUN S.A.S El flete será pagado por MAYUN S.A.S siempre y cuando cumple con las condiciones permitidas y la responsabilidad de la mercancía enviada al cliente cesará en el momento en que MAYUN S.A.S la entregue al transportador.
- Si el comprador decide transportar su mercancía por otro medio de transporte, asumirá el costo y responsabilidad de la misma.
- Los despachos que no cumplan con las condiciones para el flete, el costo lo asumirá el cliente.



- Las órdenes de compra nacionales recibidas antes de las 2:00 p.m. son facturadas dentro del mismo día y tendrán como plazo máximo de entrega, 48 horas a ciudades principales y 72 horas a ciudades intermedias sin tener en cuenta Domingos y Festivos. (los tiempos de entrega para reexpediciones son de acuerdo a la transportadora)
- Las órdenes de compra urbanas recibidas antes de las 2:00 p.m. son facturadas dentro del mismo día y tendrán como plazo máximo de entrega, 24 horas dentro del perímetro Urbanos, 48 horas en zonas aledañas
- Sí al momento de recibir la mercancía el cliente observa avería en las unidades recibidas o inconsistencia en las cantidades recibidas, dejará registrada en la guía dichas novedades, de no ser así MAYUN no acepta reclamos
- Para alguna reclamación sobre la entrega de su pedido, solo se tomará en cuenta, si esta es realizada en el transcurso de diez (10) días fecha factura después de recibida la mercancía a conformidad.

Nota 1: En caso que se presenten situaciones de orden público ajenas a Mayun SAS, los despachos y las entregas de material quedan sujetos a las restricciones de las transportadoras.

### **ANULACIÓN DE PEDIDOS**

La anulación o modificación de pedidos debe ser solicitada por escrito, por el responsable de las compras del cliente, en un plazo no superior a 3 días, después de recibida la orden.

### **DEVOLUCIONES / ANULACIÓN DE FACTURAS**

#### **Conceptos válidos para la solicitud y emisión de notas crédito.**

1. Error en ítem y/o cantidad y/o precio por parte del Facturador y/o Jefe de Bodega, siempre y cuando se reciba del cliente la debida reclamación durante los primeros 10 días calendario de haberse emitido la factura (acorde a Ley 1231 de 2008).
2. Error en ítem y/o cantidad y/o precio por parte del Asesor Comercial, siempre y cuando se reciba del cliente la debida reclamación durante los primeros 10 días calendario de haberse emitido la factura (acorde a Ley 1231 de 2008).
3. Calidad no conforme del producto (cubre 3 años desde fecha de factura) y no existencia de este para realizar reposición al cliente, es decir, cuando no se puede aplicar el cambio mano a mano.
4. Cambio en responsabilidad fiscal del cliente, no actualizada en SAP por error del Asesor Comercial y/o Facturador y/o Jefe de Bodega y/o Contabilidad, pues el cliente la envió debidamente antes de la emisión de la factura.
5. Cierre de facturación por parte del cliente, no actualizada en SAP por error del Asesor Comercial y/o Facturador y/o jefe de Bodega y/o Contabilidad, pues el cliente la envió debidamente antes de 10 días de la emisión de la factura (acorde a Ley 1231 de 2008).
6. Error en el correo electrónico para envió de la factura electrónica al cliente, no actualizado en SAP por error del Asesor Comercial y/o Facturador y/o Jefe de Bodega y/o Contabilidad,



pues el cliente la envió debidamente antes de 10 días de la emisión de la factura (acorde a Ley 1231 de 2008).

7. Pérdida de mercancía por parte del transportador.
8. Si la factura ya está cancelada y la solicitud de nota de crédito es válida acorde a los numerales descritos anteriormente.

En el caso que se requiera anular una factura solo se permitirá bajo estas condiciones en un plazo máximo de 3 días:

- Pedido de la referencia equivocada
- Cambio de razón Social
- Mayor valor cobrado

No se permite la anulación de facturas por cambio de fecha

## GARANTÍA

Nuestros productos tienen garantía de 3 años desde fecha de factura. En caso de reclamo por calidad, Mayun SAS tienen 10 días hábiles para dar respuesta a su reclamación. Si el producto debe ser analizado por el departamento técnico, éste emite un análisis, sobre el estado de los productos y la aceptación o no de la reclamación. Para ello tiene un tiempo de días hábiles.

## DEVOLUCIONES

Las devoluciones deben ser solicitadas a través de los directores de sucursal y por escrito. Para atender el requerimiento, el cliente debe enviar el formato Informe de Devolución el cual indica el número de la factura y/o número de la remisión, número de lote, cantidad, tipo de producto, motivos de la devolución y datos de contacto.

El envío de la devolución no garantiza la reposición del producto o la nota crédito del mismo.

**MAYUN S.A.S no acepta devoluciones pasado 10 días después de entregada la mercancía. No se reciben productos por baja rotación y por incorrecta manipulación de la mercancía.**

Sólo se aceptarán devoluciones con las siguientes condiciones:

- Evidencia una falla de calidad del producto y que no cumpla con las especificaciones técnicas
- Error en el despacho del producto. (No corresponde a la descripción facturada).
- Falla generada por el transporte (siempre y cuando se deje registro en la guía)
- En el caso que los productos hayan llegado en mal estado y exista un faltante, el cliente debe realizar la observación en la Remisión del transportador (único documento válido para reclamaciones)
- Si existe una insolvencia económica de un cliente con adeudos vencidos a Mayun, será factible revisar la aceptación de mercancía como abono al adeudo.



Responsable	Nombre	Cargo	Fecha		
			AAAA	MM	DD
Elaboró:	Margarita Gallo	Líder de calidad	2022	03	26
Revisó:	Sandra Díaz	Directora de Recursos	2022	03	26
Aprobó:	Oscar Contreras	Director general	2022	03	26

