

POLÍTICAS DE VENTA Y SERVICIO A CLIENTES

TEMA: Políticas para Equipo Original y
Refacciones - México

NO. PUBLICACIÓN: L1156SP

FECHA: Junio 2020

REVISIÓN: F

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN	2
PUNTOS L.A.B. (FOB)	2
POLÍTICA DE FLETES	2
POLÍTICA DE EMBARQUE	2
RECLAMOS POR FALTANTES	3
RECLAMOS POR MERCANCÍA DAÑADA	3
OTRAS POLÍTICAS	3
Órdenes de Suspensiones	3
Órdenes de Partes	3
Órdenes Urgentes	3
CANCELACIÓN / CAMBIOS DE ÓRDENES	4
TÉRMINOS DE PAGO	4
ÓRDENES DE COMPRA	4
CANCELACIÓN DE BACK ORDER	4
POLÍTICA DE RETORNO	5
PROCEDIMIENTO PARA RETORNO DE MATERIAL	5

INTRODUCCIÓN

En Hendrickson Mexicana estamos comprometidos con continuos programas de mejora que nos permiten el lograr y mantener los mejores tiempos de entrega de todos nuestros productos con un 95% o más de entregas a tiempo.

Debido a un incremento en nuestra gama de producto y complejidad en los últimos años, aunado a un gran crecimiento, ha hecho necesario para nosotros el documentar y compartir la manera en que queremos trabajar con el objetivo de alcanzar nuestras metas de servicio. Esta publicación incluye nuestras políticas de ventas para Equipo Original y Refacciones.

Preguntas relacionadas con estas políticas deberán ser dirigidas con su Representante de Ventas o de Servicio al Cliente (CSR) en el horario de Atención de Lunes a Viernes de 8:00am a 1:00pm y de 2:00pm a 5:30pm. A continuación se mencionan algunas excepciones:

- Uso del nombre o logotipo Hendrickson en publicidad – Coordinador de Mercadotecnia (442) 296-3600.
- Servicio Técnico – Departamento de Ingeniería (442) 296-3600.
- Garantías – Departamento de Garantías (442) 296-3600.

POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

Es nuestra política proveer productos Hendrickson a Fabricantes de Equipo Original (OEM por sus siglas en inglés) y para el mercado de repuestos. Hendrickson distribuye productos de repuesto a través de los siguientes canales de distribución:

- Red de Distribución de los OEMs.
- Centros de Distribución de Partes (PDC) de los OEMs.
- Distribuidores Independientes Nacionales (NWD).

PUNTOS L.A.B. (FOB)

El punto de embarque L.A.B. es nuestro almacén localizado en Parque Industrial El Marques, Queretaro.

POLÍTICA DE FLETES

- Todos los embarques son enviados por cobrar sin importar tamaño o peso.
- Los clientes son responsables de especificar el transportista de su preferencia.
- Hendrickson no cubre garantías, implícitas o explícitas, sobre costos de fletes por cobrar.
- Los clientes que reciban embarques con producto dañando deberán reclamar a su transportista.
- Cuando se reciba mercancía dañada por golpes o en mal estado, los clientes deberán tomar fotografías inmediatamente del producto dañado, hacer una anotación en la guía de embarque y notificar a su transportista.
- Todos los envíos por Paquetería (UPS, FedEx, DHL, etc.) por cobrar, deben ser coordinados directamente por el cliente y hacernos llegar las guías y cartas porte de manera oportuna para su embarque.
- Todo transportista deberá identificarse y especificar que cliente solicitó sus servicios de lo contrario no podremos entregar el material.
- En caso de que las unidades de transporte que el cliente coloque en nuestro almacén no estén en condiciones adecuadas y el cargar material represente un riesgo para nuestro personal, se rechazará la unidad y se notificará al cliente en espera de nuevas instrucciones.

POLÍTICA DE EMBARQUE

- Los horarios de embarque son de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30pm únicamente.
- CSR deberá confirmar anticipadamente fecha y hora de recolección con el cliente.
- Los pedidos semanales de los NWD deberán ser enviados con 8 días naturales de anticipación.
- Para clientes de contado, el material será enviado un día hábil después de realizado y recibido el deposito en línea o 2 días hábiles después de realizado y recibido el depósito Salvo Buen Cobro.
- Las facturas serán emitidas y enviadas un día hábil después de embarcado el material.
- Nuestra política de embarques se define bajo los términos de Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS),



por lo que no será posible procesar órdenes de compra nuevas si al cabo de 2 semanas no se retira material con fecha de retiro vencida. Si el material permanece en embarques por más de cinco días, el cliente tendrá que decidir entre las siguientes tres opciones:

1. Definir una fecha y hora para recoger el material, que deberá ser dentro de los siguientes dos días hábiles a más tardar.
2. Permitir a Hendrickson embarcar el producto (por cobrar).
3. Si ninguno de los puntos anteriores se cumple y se trata de material considerado de línea para Hendrickson, el material quedará disponible para su venta. Si se trata de material solicitado de manera exclusiva, deberá ser enviado en el siguiente embarque disponible.

RECLAMOS POR FALTANTES

- Cuando reciba el embarque, revise por favor su contenido inmediatamente.
- Cualquier faltante deberá ser reportado dentro de los siguientes 7 días hábiles de la fecha de factura. Por favor revise de nuevo el embarque antes de hacer la reclamación.
- Cuando reporte un faltante, informe número de parte y cantidad, su número de orden(es) de compra, número(s) de orden(es) Hendrickson y la fecha de llegada a sus instalaciones, así como enviar fotografías de tarimas y empaques originales e incluir número de serie en caso de ser necesario
- Si se determina que el reclamo no es un error de Hendrickson, el cliente es responsable de tramitar el reclamo a su transportista y deberá girar instrucciones a Hendrickson sobre qué hacer con el material recibido.
- Si el dictamen es positivo, Hendrickson enviará el(los) material(es) a las instalaciones del cliente en el siguiente embarque disponible.
- En caso de que por la urgencia de la situación el material sea enviado al cliente antes de recibir el dictamen, si este resulta negativo, se procederá a facturar los materiales enviados previamente sin cargo.

RECLAMOS POR MERCANCÍA DAÑADA

- Hendrickson no es responsable de los daños ocasionados al material durante su transporte. Cualquier daño de material deberá ser reclamado directamente con el transportista. Si se cree que el daño haya sido ocasionado por un mal manejo de material por parte de Hendrickson, favor de contactar a un representante de Servicio al Cliente con la siguiente información:
 - Numero de parte y cantidad.
 - Fotografías de la pieza dañada y número de serie en caso de suspensiones/ejes.
 - Numero de factura
 - Numero de Orden de Venta de Hendrickson.
 - Fecha de embarque y llegada.

OTRAS POLÍTICAS

Órdenes de Suspensiones: Las órdenes son procesadas solamente después de recibida una orden de compra en firme que incluya número de parte, cantidad, precio y fecha en la que se requiere el material. Su CSR le proporcionará una fecha de embarque apropiada. Suspensiones cuya capacidad sea inferior o igual a 23,000 libras, no se ofrece cobertura de garantía en México y su configuración requiere aprobación de Ingeniería Hendrickson.

Órdenes de Partes Las órdenes de partes que se tengan en inventario son embarcadas dentro de los siguientes siete días hábiles (a menos que se especifique de otra manera). Tiempos de entrega de partes que no se manejan en inventario, dependerán del tipo de parte ordenada. Contacte a su CSR quien le proporcionará una fecha de embarque en no más de dos días hábiles.

Órdenes Urgentes: Las órdenes recibidas antes de las 10 A.M. (Hora Centro) de partes en inventario se podrán embarcar el mismo día, al menos que el cliente no pueda recoger el material, en cuyo caso se reprogramará para el siguiente día hábil. El pedido deberá especificar que se trata de una orden urgente. Las partes que no estén en inventario están sujetas a los tiempos de entrega estándar, de cualquier manera,

Hendrickson hará el mayor esfuerzo para entregar el producto lo antes posible. Para clientes de contado, se embarcará una vez teniendo reflejado el depósito en nuestro sistema siempre y cuando nuestros horarios lo permitan.

CANCELACIÓN / CAMBIOS DE ÓRDENES

Para proveer un mejor servicio al cliente, es necesario el implementar una política para la cancelación / cambio del pedido:

- Las órdenes de refacciones que se tienen con diez días hábiles (2 semanas) antes de la fecha (s) prometida (s) de embarque son consideradas en firme.
- Sistemas "READY TO ROLL®" (RTR®) – Las órdenes que se tienen con veinte días hábiles (4 semanas) antes de la fecha (s) prometida (s) de embarque son consideradas en firme.

Órdenes en Firme: no se permiten cancelaciones, reprogramación o cambios de ningún tipo, por ejemplo, cantidad, fecha de embarque o cambios en la especificación del producto. Cualquier orden cancelada o cambiada dentro de este tiempo está sujeta un cargo del 15% de manejo de material, todos los costos relativos a la recuperación con el proveedor, cargos por fletes y por retrabajo. Contacte a nuestro CSR para más información.

TÉRMINOS DE PAGO

- De acuerdo a las condiciones previamente establecidas con Hendrickson.

ÓRDENES DE COMPRA

Hendrickson requiere:

- Una copia de la orden de compra de los clientes con la siguiente información:
 1. Número de orden de compra.
 2. Número(s) de Parte ordenado(s).
 3. Cantidad requerida de cada parte ordenada.
 4. Precio unitario de parte ordenada
 5. Fecha requerida de embarque.
 6. Nombre del transportista de su elección.
 7. Nombre de la persona que hace el pedido.
 8. Nombre de la compañía y dirección de embarque.
- Todas las órdenes de compra deberán estar claramente marcadas como: ORIGINAL, REPROGRAMACIÓN, REVISIÓN o CAMBIO DE NÚMERO DE PARTE según sea el caso.
- Las órdenes verbales no serán válidas, una copia deberá ser enviada por correo electrónico o EDI para que la orden sea procesada.

CANCELACIÓN DE BACK ORDER

El material en Back Order de una Orden de Compra, puede ser cancelado siempre y cuando:

- El material no haya sido embarcado al cliente todavía. Para esto, Hendrickson notificará la fecha estimada de entrega del Back Order, de esta manera el cliente decidirá si cancelan el Back Order o deciden esperar el tiempo de entrega estimado.
- Que el material pedido por el Cliente no haya sido traído específicamente para surtir esa Orden de Compra, ya sean suspensiones completas o componentes de suspensión. Si dicho componente fue fabricado especialmente para esa orden, o no puede ser usado por otro cliente de Hendrickson, la cancelación no es posible.

POLÍTICA DE RETORNO

- Todo el material deberá de haber sido comprado a Hendrickson Mexicana, solamente se podrán devolver las Suspensiones de Tráiler compradas no más de seis meses atrás y las Partes de Repuesto con no más de un año.
- Partes que hayan sido importadas para cubrir exclusivamente una orden de compra del cliente, no son elegibles para su devolución.
- Un cargo estándar del 15% por re-almacenamiento se aplicará a todo el material devuelto sin excepción.
- Todo el material deberá estar en condiciones aptas para su venta. Partes dañadas, oxidadas, repintadas, usadas, retrabajadas, alteradas o incompletas, no son elegibles para su retorno.
- Cualquier gasto de re trabajo y/o mano de obra realizada para hacer que el producto quede en condiciones aptas para su venta, será deducido del total del crédito generado. Este cargo es independiente del de manejo de material.
- Cuando el material se encuentre en un estado tal que no permita su venta o que los gastos por re trabajo excedan su precio, el cliente decidirá si el material será desechado o regresado a sus instalaciones (flete por cobrar).
- El material obsoleto no es elegible para su devolución.
- Todo el material regresado deberá llegar con el flete pagado – Material que llegue por cobrar sin previa autorización escrita del CSR de Hendrickson, no será recibido.
- Solamente se podrá tomar en cuenta para su devolución la suspensión Hendrickson que contenga el último nivel de revisión.
- Suspensiones ordenadas especialmente (por ejemplo, INTRAAX® SP® y VANTRAAX®), no son elegibles para su devolución.
- Partes que son componentes de una suspensión o un KIT, no son elegibles para su retorno.

PROCEDIMIENTO PARA RETORNO DE MATERIAL

1. El cliente manda por Correo Electrónico al CSR, la lista de partes para las cuales está solicitando su devolución, el número de factura original y la fecha de compra.
2. El CSR revisa que el material no esté obsoleto y que fue comprado dentro del periodo de tiempo requerido (ver Política de Retorno para más detalles).
3. El CSR asigna un número RGA al cliente por Correo Electrónico dentro de los siguientes 5 días hábiles y detallará las partes que pueden ser devueltas por crédito. Este número es solamente un control, no significa que el reembolso del material haya sido aceptado. Las partes para las cuales solicita el cliente su devolución, deben haber sido aceptadas o rechazadas por escrito en este punto. El número de RGA es válido por 30 días naturales una vez emitido.
4. El cliente regresa las partes (flete pre-pagado) dentro de los siguientes 30 días naturales a Hendrickson Mexicana en la dirección de embarque conocida, el número RGN deberá ser visible en el empaque del material devuelto. El número RGA quedará cancelado si el material no se recibe dentro de los siguientes 30 días naturales. Hendrickson puede solicitar una disposición diferente del material (ej. desechar, no reembolsar). El costo incurrido en disposiciones de material diferentes, como el regreso del material a su origen, será responsabilidad del Cliente.
5. Hendrickson no se hace responsable por material devuelto sin previa autorización.
6. Después de recibir e inspeccionar el material, Hendrickson hará una nota de crédito al cliente por el valor de compra especificado en la factura original menos el cargo por re almacenamiento y, en caso de aplicar, menos el cargo por re trabajo.

www.hendrickson-intl.com



Trailer Suspension Systems
250 Chrysler Drive, Unit #3
Brampton, ON Canada L6S 6B6
905.789.1030
Fax 905.789.1033

Trailer Suspension Systems 866.RIDEAIR (743.3247)
2070 Industrial Place SE 330.489.0045
Canton, OH 44707-2641 USA Fax 800.696.4416

Hendrickson Mexicana
Circuito El Marqués Sur #29
Parque Industrial El Marqués
Pob. El Colorado, Municipio El Marqués,
Querétaro, México C.P. 76246
+52 (442) 296.3600
Fax: +52 (442) 296.3601