

POLÍTICA DE VENTAS

Por medio del presente documento, ECOBIO 3B S.R.L., con RUC N° 20607815187, domiciliada para estos efectos en la Urb. Villa San José Mz. I Lote 01, distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa pone a disposición de sus usuarios y clientes su Política de Ventas, donde se detallan los términos y condiciones aplicables a la comercialización y distribución de productos, equipos y otros suministros para el control de plagas.

OBJETIVO

Establecer directrices claras y consistentes que orienten las actividades comerciales de ECOBIO 3B, con el fin de optimizar la relación con los clientes, aumentar los ingresos, garantizar la calidad en el proceso de ventas y promover el cumplimiento de los objetivos comerciales.

OFERTAS Y PROMOCIONES

- Las ofertas y promociones serán comunicadas a través de WhatsApp, correo electrónico, página web, Facebook o directamente por su asesor comercial. Estas notificaciones se llevarán a cabo en coordinación con el gerente general y el asesor comercial.
- Todas nuestras ofertas y promociones están sujetas a la vigencia especificada en la promoción o hasta agotar stock.
- Los precios de ofertas y promociones sólo podrán ser válidos durante la vigencia de dicha promoción, señalada en el anuncio o cotización correspondiente.

COTIZACIÓN

- La cotización es un acuerdo comercial entre el asesor comercial y el cliente, en el que se detalla productos, precios, cantidad, plazos de entrega de productos, condiciones de pago y plazos de pago.
- El tiempo de vigencia para que una cotización sea aprobada por el cliente con las condiciones acordadas es de 15 días hábiles, excepto en casos de contratación con el Estado.
- Es necesario que los clientes siempre soliciten cotizaciones con la finalidad de tener conocimiento del precio, descuentos y promociones vigentes a la fecha de la solicitud.

ENVIOS

- La confirmación del pedido debe realizarse antes de las 15:00 horas para que el envío se procese el mismo día. Los pedidos confirmados después de este horario serán procesados al siguiente día hábil.
- El servicio de delivery es gratuito para pedidos que alcancen un valor mínimo de S/ 300. Este servicio está disponible únicamente en la ciudad de Arequipa, en zonas consideradas de distancia razonable. Para ubicaciones más alejadas o fuera del área de cobertura, se coordinará con el cliente un costo adicional, que será informado previamente.
- Para envío al interior del país, los costos de envío son asumidos por ECOBIO 3B, siempre que el pedido alcance un valor mínimo de S/ 500. El pedido será enviado por una empresa de transporte, previa coordinación con el cliente.
- En caso de pérdida parcial o daño de la mercadería, se debe reportar de inmediato al personal de la empresa de transporte y de ser posible, revisar en su presencia el contenido del paquete, esto facilitará el proceso de reclamación. Además, se debe comunicar el incidente al asesor comercial de ECOBIO 3B para gestionar el reclamo con la empresa de transporte.
- ECOBIO 3B no es responsable en caso de robo o pérdida total de la mercadería; sin embargo, en los casos en los que ECOBIO 3B sea el remitente, gestionará el reclamo con la empresa de transporte correspondiente y el asesor comercial notificará al cliente sobre la resolución del caso.

TIEMPOS DE ENTREGA

- En los casos en los que no se cuente con el producto disponible en stock, el tiempo de entrega será el acordado con el Asesor Comercial.
- La entrega de los productos en la ciudad de Arequipa se realizará en un plazo no mayor a 24h, desde la confirmación del cliente a través de la orden de la compra o la confirmación del pago, sujeto al stock de productos.
- Para envíos al interior del país, los tiempos de entrega serán acordados previamente con su asesor comercial y están sujetos a los términos y condiciones de la empresa de transporte.

MÉTODOS DE PAGO

En ECOBIO 3B contamos con los siguientes métodos de pago:

- Crédito, según lo coordinado con el asesor comercial.
- Pago contra entrega
- Depósito, transferencia bancaria o Yape.

Los depósitos bancarios se deben realizar en el Banco de Crédito del Perú en la cuenta corriente de Soles N° 215 9073171007, CCI: 00221500907317100726.

FACTURACIÓN

- El cliente debe notificar a su asesor comercial cualquier cambio en la dirección fiscal, física o razón social, para la facturación y envío de los productos.
- En el caso de un error en las facturas, ya sea por parte del asesor comercial o del cliente, se procederá con la anulación de la factura y la emisión de una nota de crédito.
- En la orden de compra o requerimiento se debe indicar la preferencia de facturación.

GARANTÍA DE EQUIPOS

- La garantía de los equipos comienza a partir de la fecha de facturación y cubre únicamente defectos de fabricación y no daños físicos. Para más información, contacte a su asesor comercial.
- La garantía o cambio físico del equipo no será válido en casos donde se hayan reemplazado piezas, realizado intentos de reparación por personal no autorizado, o si el equipo ha sufrido daños por uso inadecuado o instalación incorrecta.
- Para hacer válida la garantía es necesario presentar la factura que ampara la compra del equipo. Con la autorización correspondiente, el equipo debe ser enviado en su empaque original, junto con todos los accesorios, manuales y garantías, en perfecto estado y sin indicios de uso o deterioro.
- Una vez que el equipo esté físicamente en el almacén de ECOBIO 3B, se realizará la revisión correspondiente y se enviará al proveedor para que valide si el equipo presenta un daño de fábrica.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

- ECOBIO 3B brinda a sus clientes el derecho de cambiar o devolver un producto si se verifica una falla propia de la calidad del producto (errores de formulación, envases dañados, fechas vencimiento).
- El cliente tiene 3 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del producto, para solicitar la devolución con su asesor de comercial.
- En el caso de ofertas, se establece condiciones como fechas de vencimiento, pagos al contado y no se aceptan devoluciones.
- Para cualquier tema de devolución de producto, el cliente primero deberá exponer el caso a su asesor de comercial quien le informará si su solicitud puede ser evaluada o no, y de este modo el cliente cuente con una pre-autorización para enviar el o los productos de vuelta al almacén de ECOBIO 3B para la inspección física y la devolución (si aplica). En caso de autorizarse el envío, el producto deberá enviarse a ECOBIO 3B máximo al día siguiente de que se haya autorizado dicho envío. Para información más detallada sobre este proceso, consulte con su asesor de comercial.
- Todos los gastos de envío generados por devolución de producto y/o equipos serán responsabilidad del cliente.
- No todos los productos y/o equipos son sujetos a un trámite de devolución. El asesor comercial le informará al cliente si el producto es sujeto o no a devoluciones.

ASESORIA Y CAPACITACIÓN

- ECOBIO 3B brinda asesoría personalizada sobre el uso, manejo y aplicación de los productos químicos, proporcionando la documentación correspondiente, como la ficha técnica, hoja de seguridad (MSDS) y resolución directoral (RD).
- En el caso de los equipos de control de plagas, ECOBIO 3B brinda la ficha técnica y la garantía correspondiente según la marca del equipo.
- ECOBIO 3B, en coordinación con laboratorios, ofrece capacitaciones al personal que manipula productos altamente peligrosos. Asimismo, se organiza eventos sobre el uso de productos y equipos para el control de plagas.

RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Todo reclamo o queja es sometido a una evaluación por parte del asesor comercial con el fin de ofrecer una respuesta y soluciones adecuadas, mas no implica inmediatamente el cambio de producto o devolución del dinero.
- El registro de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones obliga al proveedor a atenderlo y responderlo por escrito en un en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita, conforme a lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Las sugerencias o recomendaciones pueden ser enviadas a través de la encuesta de satisfacción, y serán consideradas para mejorar continuamente nuestros procesos.

HORARIOS DE ATENCIÓN

La información sobre nuestros productos y precios se encuentra en el sitio web <https://ecobio3b.com/> de manera continua. También puede contactar a un asesor comercial a través de correo electrónico o llamada telefónica. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y los sábados de 9:00 a 13:00 horas.

OTROS

Para cualquier consulta respecto a esta política, puede contactarnos en la siguiente dirección de correo electrónico: isoecobio3b@gmail.com

VIGENCIA Y MODIFICACIÓN

La Política de Ventas de ECOBIO 3B ha sido actualizada el 01 de octubre del 2024. ECOBIO 3B; se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente documento. Estas modificaciones estarán a disposición y consulta del cliente y público general a través de nuestra página web.

William Moreyra Auris
Gerente General