



DONALDSON LATINOAMÉRICA  
**MANUAL DE PEDIDOS**  
ENGINE AFTERMARKET  
CHILE





Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

DONALDSON LATINOAMÉRICA  
**MANUAL DE PEDIDOS**  
ENGINE AFTERMARKET  
CHILE





Donaldson.  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

## MANUAL DE PEDIDOS PARA CHILE

- 6 RECEPCIÓN DE ÓRDENES
- 7 PROCESO Y EMBARQUE DE ÓRDENES
- 8 GUÍA RÁPIDA DEL USUARIO
- 11 POLÍTICA DE FLETES
- 11 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS
- 12 CRÉDITO
- 12 CANCELACIONES
- 13 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES
- 15 POLÍTICA DE RECLAMOS

# ÍNDICE





# MANUAL DE PEDIDOS PARA CHILE

## 1 RECEPCIÓN DE ÓRDENES

Previo a la recepción de un primer pedido, el cliente debe estar dado de alta por nuestros Departamentos de ventas y crédito & cobranza.

### 1.1. Métodos de Ordenamiento.

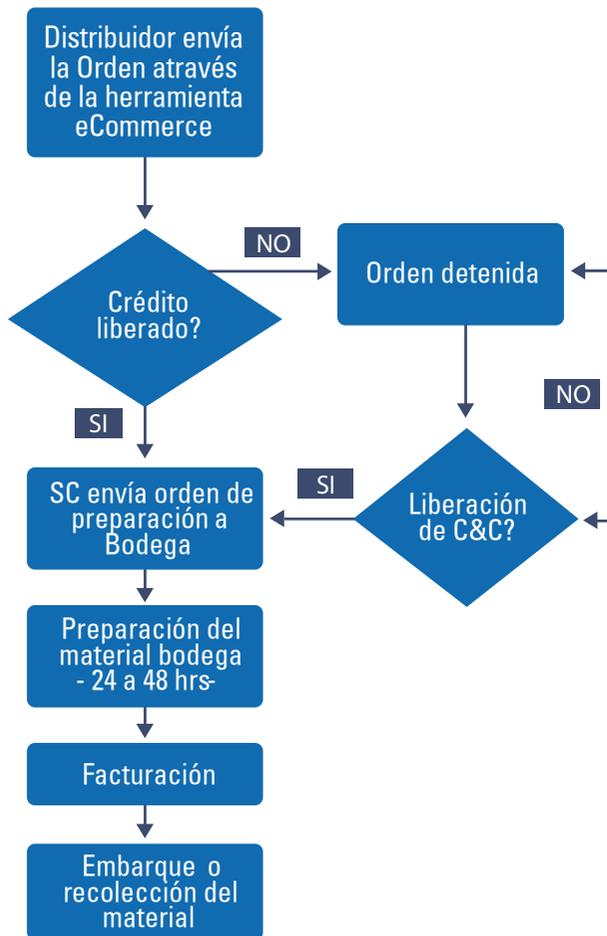
Nuestra plataforma de e-commerce: **shop.donaldson.com** es la herramienta ofrecida a todos nuestros clientes para la colocación en línea de sus pedidos. Las órdenes pueden ser colocadas a través de este medio tras el registro correspondiente requerido de los usuarios.

Para mayor información, favor de contactar a su representante de Servicio a Clientes.



## 2 PROCESO Y EMBARQUE DE ÓRDENES

### 2.1. Proceso de órdenes.



### 2.2. Tiempos de preparación y embarques de pedidos.

#### A. Envíos a Zona metropolitana.

Los envíos dentro de la Zona metropolitana serán absorbidos por Donaldson siempre y cuando las órdenes cumplan con el monto mínimo estipulado en el punto 3.

Todas las órdenes recibidas en días hábiles dentro de la ventana de 8:00 a 12:00 horas, se surtirán al siguiente día hábil. Si el horario de recepción es después de las 12:00 horas, dependerá del volumen ordenado, para enviarse al día siguiente hábil, o bien en 48 horas como máximo.

#### B. Envíos fuera de Zona metropolitana.

Los envíos fuera de la Zona metropolitana serán absorbidos por el cliente.

Las órdenes recibidas en días hábiles dentro de la ventana de 8:00 a 12:00 horas, se surtirán al siguiente día hábil. Si el horario de recepción es después de las 12:00 horas, dependerá del volumen ordenado, para enviarse o ser recolectado al siguiente día hábil, o bien en 48 horas como máximo.

#### C. Tiempos de tránsito.

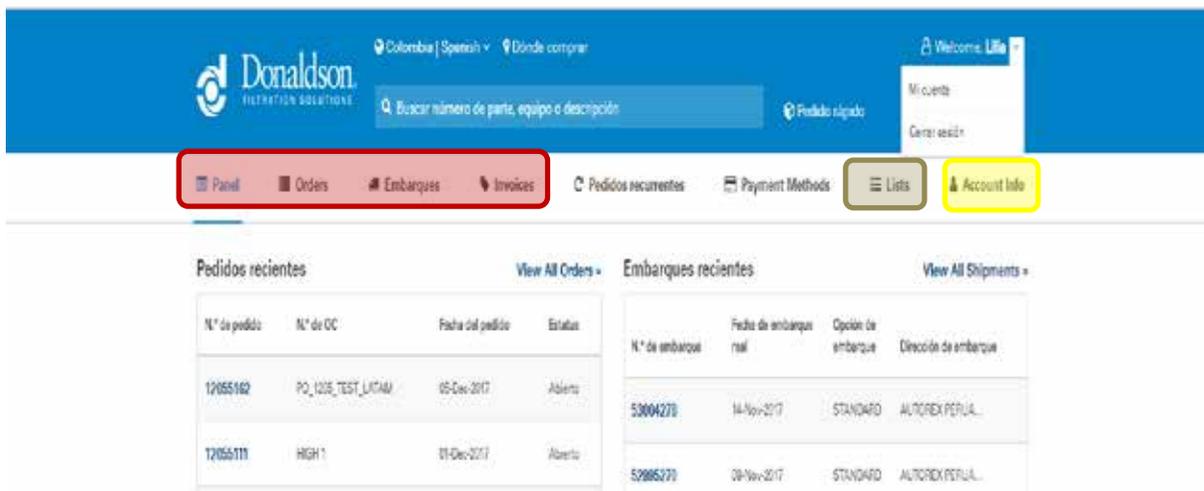
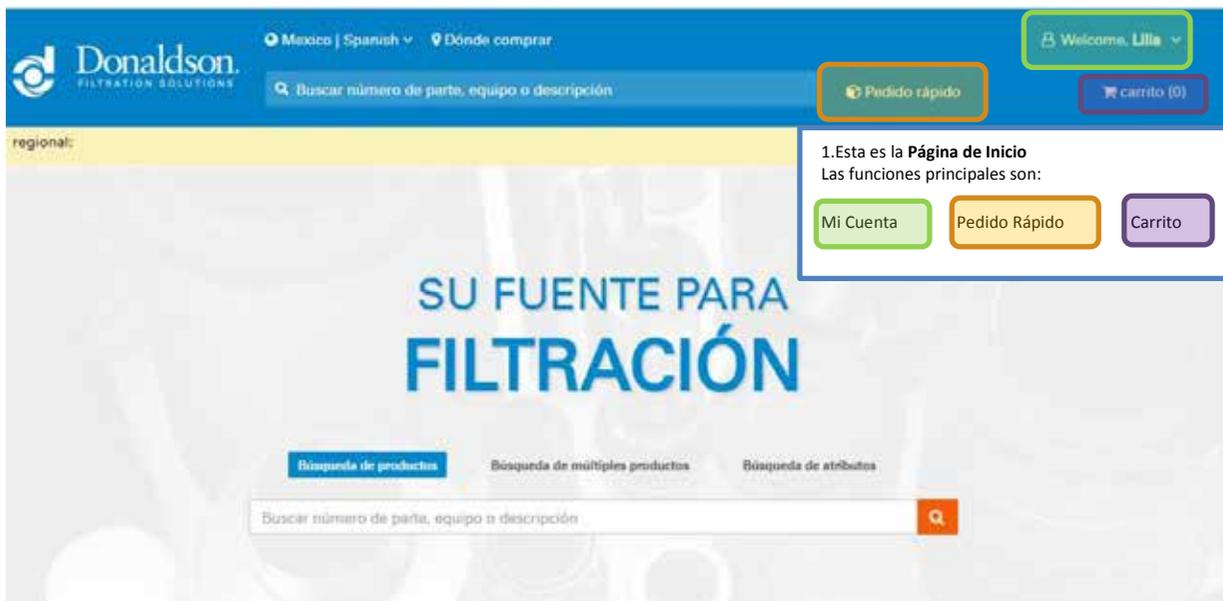
Los tiempos de tránsito son de máximo un día para la Zona metropolitana. Para embarques fuera de dicha zona, el tiempo de tránsito depende del lugar a enviarse.

### 3 GUÍA RÁPIDA DEL USUARIO



#### Nuestra plataforma le ofrece los siguientes beneficios:

- \* Ingreso de pedidos con opción de carga masiva (archivo excel)
- \* Realizar el tracking de sus pedidos y embarques
- \* Generar reportes de backorders, facturación y estados de cuenta
- \* Revisar inventario y tiempo de entrega de material
- \* Búsqueda de atributos e información técnica
- \* Cruces de referencia
- \* Descargar factura en formato PDF y XML



En la sección **Mi Cuenta**, encontrarás las siguientes funciones clave:

**Panel** **Pedidos** **Embarques** **Facturas** - Podrás ver la información de tu actividad reciente

**Listas** - Podrás guardar listas de los números de parte que comúnmente compras

**Account Info** - Configurar tu cuenta con tus preferencias para iniciar la compra

Colombia | Spanish | Dónde comprar | Welcome, Lilia | carrito (0)

Buscar número de parte, equipo o descripción | Pedido rápido

**Pedido rápido**

Esta es la página de pedido a granel, donde el cliente puede acelerar el pedido ingresando directamente los números de parte o cargando un archivo Excel.

**Ingreso directo de productos** | **Cargar formato Excel**

**Ingreso directo de productos**

Ingrese aquí los números de parte y cantidades.

Número de parte	Cant.	N° Línea de cliente.

Agregar 10 filas | Restablecer

**Pedido rápido** | **Agregar a la lista** | **Buscar** | **Descargar**

En la sección **Pedido Rápido**, encontrarás las siguientes funciones clave:

- Ingreso Directo de Productos** – Ingresa tus productos en cada campo
- Cargar Formato de Excel** – Usa nuestro formato de Excel para cargar pedidos en tu carrito de compra
- Pedido Rápido** – Inicia el proceso de compra, agregar al carrito
- Agregar a la Lista** - guardar listas de los números de parte que comúnmente compras
- Buscar** – Muestra los atributos de los productos
- Descargar** – Permite descargar en Excel los productos enlistados incluyendo información adicional de cada producto

Colombia | Spanish | Dónde comprar | Welcome, Lilia | carrito (2)

Buscar número de parte, equipo o descripción | Pedido rápido

**carrito**

Total 2 Producto(s): 996.80 USD

**Comprar**

Vendida a: NOMBRE DE LA COMPAÑIA

Dirección de embarque: BOGOTÁ, COLOMBIA, CO  
Agregar dirección de embarque del intermediario

**Ingreso directo de productos**

N.º de parte ordenado	Descripción del producto	Nº Línea de cliente.
1C125884	ELEMENTO FILTRANTE, AKP 10/30, LIBRE DE SILICONA.	Customize Line
1C122116	ELEMENTO FILTRANTE, AK 03/10	Customize Line

En la sección del **Carrito**, encontrarás lo siguiente:

- Seleccionar otra Dirección de Embarque diferente a la configurada**
- Comprar** – ingresar fechas, Número de Pedido, y todos los detalles de tu orden de compra
- Ingreso Directo de Productos** – Agregar más líneas directamente en el carrito

## 4 POLÍTICA DE FLETES

Es importante mencionar que nuestros términos de ventas son DAP y FCA.

### 3.1 Flete absorbido por Donaldson.

Los fletes serán absorbidos por parte de Donaldson Chile para órdenes a enviarse en la Zona metropolitana siempre y cuando los pedidos sean por un monto igual o mayor a \$4,000.00 Dólares americanos, antes de impuestos.

Incoterms® 2010 DAP, transporte pagado hasta lugar convenido en destino.

### 3.2 Flete absorbido por el cliente.

Aplica para aquellas órdenes a embarcarse dentro de la región metropolitana por montos menores a \$ 4,000 dólares americanos antes de impuestos, o bien para aquellas órdenes a embarcarse fuera de la Zona metropolitana.

Incoterms® 2010 FCA, CEDIS Chile.

### 3.3 Flete pre pagado.

Para envíos de órdenes con dirección dentro de la Zona metropolitana que no cumplan con el mínimo estipulado, o bien para envíos de órdenes con dirección fuera de la Zona metropolitana, Donaldson Chile, podrá coordinar y pagar el embarque de primera instancia, con previa solicitud y autorización del cliente, y posteriormente le será facturado.

Incoterms® 2010 FCA, CEDIS Chile.

## 5 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS

### 4.1 Clasificación ABC.

En Donaldson, clasificamos nuestros números de parte de acuerdo a su demanda y rotación:

- **Partes A**, son números de parte de alta rotación que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

- **Partes B**, son números de parte de menor rotación y demanda variable que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

- **Partes C**, son números de parte con poca o nula rotación sin pronóstico ni stock de seguridad. Los tiempos de entrega varían dependiendo del punto de manufactura los cuales se detonan una vez que se recibe la orden de compra.

### 4.2 Definición de "Backorder".

Para efectos de seguimiento de las órdenes de nuestros clientes, se considera en "backorder" aquellos números de parte que no fueron embarcados en la fecha requerida originalmente, debido a no estar disponibles en inventario en ese momento.

Importante mencionar que nuestros inventarios son dinámicos, es decir las ordenes van tomando material conforme se reciben pedidos de todos nuestros distribuidores.

Las fechas de entrega serán estimadas y pueden variar debido a contingencias con proveedores, tiempos de tránsito u alguna otra excepción que puede modificar la fecha original otorgada. Reiteramos nuestro compromiso de trabajar día con día para honrar las fechas promesa iniciales.

## 6 CRÉDITO

Las órdenes enviadas y que sean detenidas por el Departamento de crédito no podrán ser preparadas hasta encontrarse liberadas por el mismo departamento.

## 7 CANCELACIONES

Las partes A&B que queden en backorder son sujetas a cancelación con previa autorización del Departamento de planeación.

Las partes C ordenadas no son sujetas a cancelación.

**Cualquier información que Usted requiera  
no dude en contactarnos.  
¡Estamos para servirle!**

**Donaldson Chile**





## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

**Esta política no incluye: Rechazos de productos por defecto de fabricación o de especificaciones, Reclamos por falla del producto en su funcionamiento y los Reclamos por producto faltante, sobrante, golpeado o equivocado. La política aplicable para los casos anteriormente mencionados es la Política de reclamos.**

*Todas las devoluciones están sujetas a los siguientes términos:*

### 1

Para todas las devoluciones de producto, el Distribuidor debe cubrir los gastos de flete. Todas las devoluciones están sujetas a un cargo mínimo del 10% por gastos administrativos y realmacenajes, excepto las que sean por:

- A) Errores al capturar el pedido
- B) Errores en catálogo o toolbox
- C) Errores al surtir

- Las devoluciones deben ser solicitadas utilizando el Formato de devolución vigente (con datos completos) y será dirigido a su representante de Servicio a clientes.

- La respuesta a la solicitud de devoluciones se dará a nuestros clientes en un plazo máximo de 10 días naturales.

- La mercancía deberá ser devuelta a más tardar 10 días naturales después de la autorización de la devolución.

- No se aceptará devolución alguna sin que haya sido previamente autorizada.

- La nota de crédito aplicable a la devolución autorizada se hará sobre los precios originalmente facturados.

- Los productos se aceptan siempre y cuando se encuentren en buenas condiciones, con su empaque original, sin golpes, ni maltratados.

- En ningún caso se efectuarán cambios físicos, por lo que de proceder la devolución se aplicará una nota de crédito, y si el Distribuidor

requiere que le sea sustituido el producto, deberán enviar un nuevo pedido.

- Los productos deben ser regresados flete pagado, salvo en los puntos A, B o C que se mencionan anteriormente.

- Los Supervisores de Almacén de producto terminado verificarán que los productos se encuentren en buenas condiciones y en su empaque original y procederá a darle entrada al Sistema de inventarios, generándose la nota de crédito correspondiente.

- Los productos deberán ser devueltos en múltiplos de empaque mínimo.

- Los productos deben aparecer en lista de precios actual.

- Donaldson Chile no aceptará ninguna responsabilidad por daños o pérdidas ocurridas durante la transportación de embarque.

- Donaldson Chile se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de devolución.

- No se aceptarán en devolución:

- Productos de fabricación especial.

- Productos de lento o nulo movimiento, clasificados como B y C vigente al trámite de la devolución.

- Productos que excedan los 24 meses de haberse facturado.



## POLÍTICA DE RECLAMOS

# POLÍTICA DE RECLAMOS

En Donaldson estamos interesados en que nuestros clientes queden satisfechos con el servicio que brindamos en cuanto a la calidad y seguridad del producto hasta que llegue a su destino. Es por esta razón que hemos diseñado la política en cuanto a la manifestación de reclamos derivados de los siguientes casos:

- Producto faltante
- Producto dañado
- Calidad
- Producto sobrante
- Producto erróneo

## 1 INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA.

Si Usted encuentra o sospecha que hay un problema con su embarque, NO RECHACE la recepción de la mercancía. Por favor firme en la guía de porte "RECIBIDO CON FALTANTE O EN MAL ESTADO" y acepte su mercancía. Siga el procedimiento descrito a continuación y contacte inmediatamente a su representante de Servicio a clientes para el procesamiento de su reclamo. Si Usted rechaza el embarque, Donaldson no absorberá el monto por las maniobras y el retorno de la mercancía a bodega. Si firma la guía sin ninguna anotación al respecto, Usted estará declarando que el embarque fue entregado en perfectas condiciones.

Procedimiento:

- 1- El empaque y embalaje de su mercancía debe ser inspeccionado al momento de la recepción.
- 2- Si la mercancía y su empaque no parecen estar en buen estado, usted debe firmar en la guía "RECIBIDO EN MAL ESTADO".
- 3- Tome fotografías de las tarimas y de los empaques en mal estado; donde considere que el producto es susceptible a tener un daño.

4- Notifique al representante de Servicio a clientes, en los próximos 5 días calendario de la fecha de entrega, y proporcione la siguiente información:

- Formato de reclamos debidamente llenado.
- Copia de la guía de porte con la anotación "RECIBIDO CON FALTANTE O EN MAL ESTADO".
- Fotografías de las tarimas y empaques en mal estado.

## 2 PROCESO DE INSPECCIÓN.

- En presencia del transportista, asegure que la cantidad entregada sea igual a la documentada en factura o lista de embarque, en cuanto a número de tarimas y/o bultos.
- Asegure que cualquier instrucción de manejo especial señalada en el empaque o en documentos no haya sido violada.
- Si las etiquetas de embarque no están en la parte del playón puede ser una señal que indique que la tarima ha sido desemplayada durante el trayecto.
- Cheque que las tarimas no tengan el playón roto o demasiado ajustado causando que las cajas colapsen, o bien que no falten cajas.

- Cheque que las cajas no tengan rasguños, perforaciones y que no vengán aplastadas. Cualquier caja con alguna evidencia de mal manejo debe ser abierta posteriormente para una inspección de la mercancía. Si efectivamente hay daño, Usted procesará el reclamo correspondiente.

- Tome fotografías de la tarima así como del empaque recibido en mal estado. La guía del transportista debe ser firmada con la nota "RECIBIDO EN MAL ESTADO". Ambos son requerimientos del transportista para poder proceder con el reclamo.

- Además de esta nota que debe ir firmada en la guía, documente cualquier otro problema que encuentre.

- **IMPORTANTE:** La anotación que haga usted en la guía debe ser hecha en presencia del transportista.

### 3 RESOLUCIÓN A SUS RECLAMOS.

El factor clave para obtener satisfactoriamente la solución a los reclamos por daño o pérdida durante el transporte de la mercancía, es la adecuada documentación de las discrepancias y otros problemas al momento de la recepción de la mercancía, así como el envío a tiempo de su reclamo. Posteriormente a la verificación y autorización del mismo, su crédito será procesado. Mientras tanto las partes pueden ser reordenadas.

En un plazo máximo de 10 días hábiles usted recibirá la resolución de la reclamación por la misma vía que lo envió.

### 4 PRODUCTO DAÑADO.

Si usted recibe un producto cuyo daño no es visible en el empaque y al momento de la entrega de la mercancía y cuyo defecto no fue ocasionado durante el trayecto, deberá hacer la correspondiente reclamación a la representante de Servicio a clientes asignada, dentro de los 5 siguientes días calendario de la fecha de entrega, enviándole la siguiente documentación:

- Formato de reclamaciones. Es importante que dicho formato contenga toda la información requerida. De otra forma el reclamo no procederá.
- Copia de la guía del transportista.
- Fotografías del producto dañado, así como de su empaque. En este caso si el empaque está visiblemente dañado el reclamo no procederá a menos que la guía del transportista contenga la nota "RECIBIDO EN MAL ESTADO".

## 5 PRODUCTO FALTANTE / SOBRANTE.

Si Usted recibe un embarque que en apariencia está intacto pero que contiene algún faltante o sobrante, inmediatamente proceda a llenar su formato de reclamos. De igual forma Usted tendrá 5 días calendario de la fecha de entrega para enviar el formato de reclamos correspondiente.

Generalmente nuestros productos son enviados en tarima con playón, con excepción de los envíos en bultos. Nuestras listas de embarques de igual forma detallan los productos y las cantidades enviadas en cada tarima.

Queremos hacer hincapié y pedir su ayuda para que su reclamo se documente en tiempo y forma y que de igual manera nos apoye haciendo una inspección de recibo de la mercancía que recibe, como se menciona en puntos anteriores de esta política.

## 6 SEGUIMIENTO A RECLAMOS.

Toda reclamo deberá ser elaborado y enviado por escrito, dentro del límite de tiempo permitido, a su Representante de Servicio a clientes correspondiente.

## 7 CONTINGENCIAS.

Donaldson no es responsable de ninguna falta o retraso de entrega causada por cualquier contingencia que va más allá de nuestro control así como del control de nuestros proveedores o fabricantes, incluyendo asuntos militares, huelgas, cierres patronales, fuego, accidentes, restricciones de embarques por créditos, desastres naturales, reducción del suministro por asuntos relacionados con el costo o producción del combustible, o alguna otra contingencia que afecte a Donaldson y sus proveedores.

*NOTA: El límite de tiempo aquí establecido no aplica para los reclamos de calidad.*



Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

Manual vigente a Febrero 2019

Manual sujeto a cambios sin previo aviso.



Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN