



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





Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

DONALDSON LATINOAMÉRICA  
**MANUAL DE PEDIDOS**  
ENGINE AFTERMARKE  
LATINOAMÉRICA



Donaldson.  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN



Donaldson.  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

## MANUAL DE PEDIDOS PARA LATINOAMÉRICA

- 6 RECEPCIÓN DE ÓRDENES
- 6 PROCESO Y ENVÍO DE ÓRDENES
- 9 GUÍA RÁPIDA SHOP.DONALDSON.COM
- 12 POLÍTICA DE FLETES
- 12 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS
- 13 CANCELACION
- 13 CRÉDITO
- 14 CONDICIONES DE EMBARQUE
- 16 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES
- 19 POLÍTICA DE RECLAMOS

# ÍNDICE





# MANUAL DE PEDIDOS PARA LATINOAMÉRICA

## 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

**1.1.1. Ecommerce.**— es la herramienta principal ofrecida a todos nuestros clientes para la colocación en línea de sus pedidos. Las órdenes pueden ser colocadas a través de este medio posterior al registro requerido de los usuarios.

## 2 PROCESO Y ENVÍO DE ÓRDENES

### 2.1. Preparación de pedidos y fechas de embarque

La reserva del material, su preparación y el embarque de órdenes a nuestros clientes de Latinoamérica están ligadas a las siguientes gestiones:

**2.1.1.** Liberación de crédito y cobranza: este departamento es quien libera o detiene las órdenes en relación al status de crédito de cada cliente.

**2.1.2.** Disponibilidad de material y su cubicaje

**2.1.3.** Confirmación de "Booking": una vez liberada la cuenta, teniendo el cubicaje completo y la autorización de nuestro cliente para coordinar el envío, se procede a la solicitud de itinerarios de salidas al forwarder seleccionado.

**2.1.4.** Disponibilidad de contenedores o unidades terrestres: contando con el booking se procede a la coordinación, extracción y posicionamiento del contenedor para su carga en nuestro almacén o en caso de terrestres al apartado de la unidad terrestre y de igual forma el posicionamiento para la carga\*.

\* Aplica para embarques marítimos y terrestres FCL & FTL.

### 2.2. Proceso de órdenes a Latinoamérica embarcadas desde México

**2.2.1.** El Distribuidor coloca su pedido a través de Ecommerce o vía correo electrónico.

**2.2.2.** En caso de que su pedido se encuentre detenido por crédito y cobranza por tener saldos vencidos, su ingreso no podrá confirmarse en nuestro sistema hasta tener la cuenta liberada.

**2.2.3.** Ya teniendo liberada la orden, su representante de Servicio a clientes:

2.2.2.1. Reservará todo el material disponible.

2.2.2.2. Generará y enviará al distribuidor un reporte que enliste el material disponible, reservado y su cubicaje.

Este reporte de igual forma contendrá:

a) Números de parte no disponibles para embarque y su fecha de entrega compromiso de acuerdo a la política de embarques.

b) Clasificación ABC.

**2.2.4.** El Distribuidor, basándose en el reporte de lo disponible, autoriza el embarque y otorga órdenes anexas, en caso de ser necesario, para llenar contenedor o tráiler.

### 2.2.5. 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.*

**2.2.6.** El material confirmado para su compra, será preparado y enviado una vez disponible, en el próximo contenedor, reiterando que lo primero en embarcarse serán las órdenes abiertas y/o backorder y posteriormente el nuevo pedido. En caso de que las órdenes sean detenidas por exceder su **límite de crédito**, el proceso se detendrá en el punto 2.2.2 y el material disponible no podrá ser reservado y coordinado para su embarque hasta liberarse la cuenta.

**2.2.7.** Una vez embarcado su material y se haya facturado, se enviarán los documentos al Distribuidor

La reservación de las partes C se hará de manera frecuente, para asegurar el envío oportuno del material. La reservación de las partes A&B, que pudieran quedar en backorder, se realizará junto con la coordinación del próximo pedido.

**2.2.8.** Toda orden abierta que exceda los 60 días sin contar con las instrucciones de embarque se procederá a cancelar de ella las partes con clasificación A. Las partes B & C serán cancelables solo previo análisis y autorización del Departamento de planeación. La solicitud se hará a través de Servicio a clientes.

### 2.3. Proceso de órdenes a Latinoamérica embarcadas desde E.E.U.U.

**2.3.1.** El Distribuidor coloca su pedido a través de Ecommerce.

**2.3.2.** Su Representante de servicio a clientes confirma la orden en nuestro sistema, una vez

liberada por Crédito y cobranza.

**2.3.3.** Se envía el pedido a bodegas o plantas en USA u otro país. Importante mencionar que la orden se transmite a este almacén de manera automática solo por los números de parte disponibles. Lo no disponible queda abierto en Corporativo y la orden de carga se envía a el almacén hasta que el sistema detecte inventario.

**2.3.4.** La mayoría de los embarques se hacen de forma pre pagada y serán cobrados a los Distribuidores en caso de no cumplir con el monto mínimo de orden señalado.

**2.3.5.** Una vez embarcado el producto, Donaldson Latinoamérica envía los documentos finales para el Distribuidor.

**Nota importante:** *Las órdenes embarcadas desde los E.E.U.U. no pueden detenerse para embarcarse de forma completa. Los embarques se dan de acuerdo a disponibilidad de inventarios.*

### 2.4. Tiempos estimados de preparación y embarque

Para órdenes embarcadas desde nuestro almacén ubicado en Aguascalientes, México, el tiempo entre recibir una orden y prepararla es de un estándar de entre 3 a 5 días hábiles. Estos tiempos están sujetos a los factores de crédito arriba mencionados. El embarque estará coordinándose de acuerdo al booking otorgado.

### 2.5. Tiempos estimados de preparación y embarque para órdenes aéreas urgentes

Para órdenes aéreas urgentes embarcadas desde nuestro almacén ubicado en Aguascalientes, México, el tiempo entre recibir una orden y prepararla es de un estándar de entre 1 a 2 días hábiles. Estos tiempos están sujetos a los factores de crédito arriba mencionados.

Para órdenes aéreas urgentes embarcadas desde otro país el tiempo entre recibir una orden y prepararla es de un estándar de entre 3 a 5 días hábiles. Estos tiempos son para envíos "Collect", es decir, con cuenta de nuestro Distribuidor.

En caso requerir cotizaciones, habrá que agregar un día más para embarques desde México y 2 días para envíos desde el extranjero.

### **2.5.1. Cotizaciones de Envíos Aéreos**

Si el producto a enviarse de forma aérea no está físicamente en el almacén la cotización otorgada será estimada. Esto debido a que los pesos y dimensiones en dibujo pueden variar al acomodo físico final.

El día de vuelo en envíos de carga (arriba de 90lbs) estará sujeto a la disponibilidad de espacios en la aerolínea cotizada.

Las cotizaciones se hacen para un servicio regular. Si se requiere de servicio aéreo urgente existirá una tarifa adicional la cual será determinada por la aerolínea una vez tengan el itinerario de vuelos disponibles.

### **2.5.1. Paqueterías**

Cuando los envíos por paquetería son pre-pagados y añadidos y son embarcados desde México, la paquetería seleccionada será FEDEX.

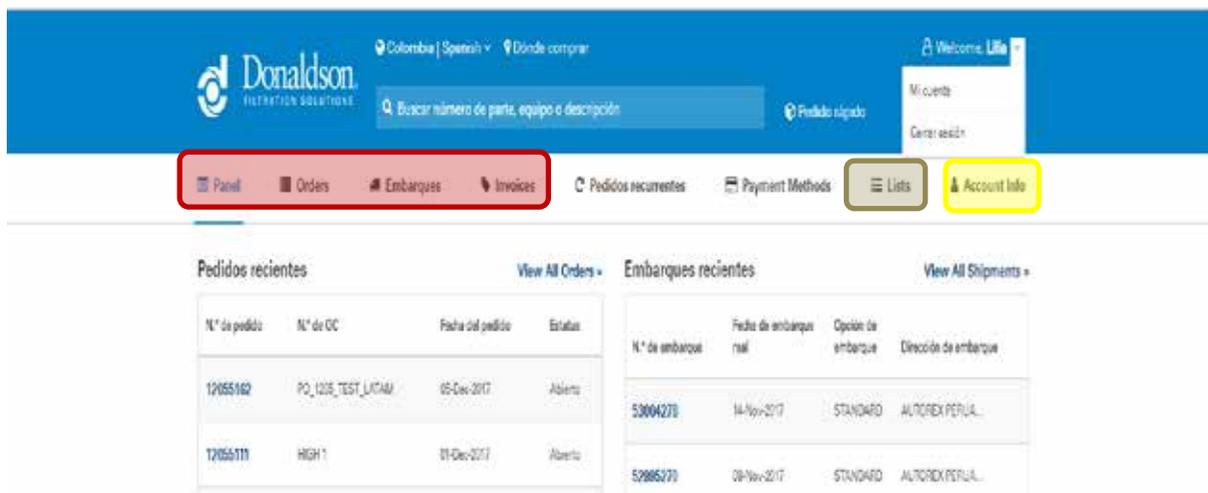
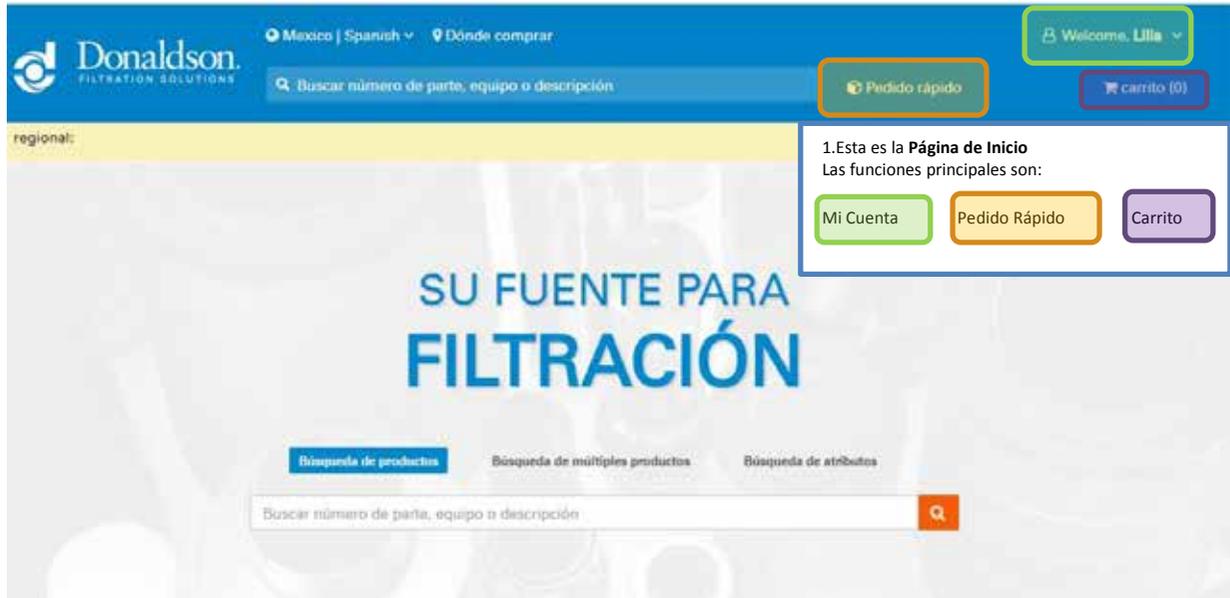
Los envíos por paquetería desde E.E.U.U. se realizarán por UPS. Favor de tomarlo en cuenta para la selección del origen de su embarque así como en el tipo de flete solicitado.

### 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

**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.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

**carrito**

Total 2 Producto(s): 908.00 USD

Comprar

Vendite 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.
1C125864	ELEMENTO FILTRANTE, AKP 10/30, LIBRE DE SILICONA	Customes Line
1C122116	ELEMENTO FILTRANTE, AK 03/10	Customes 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

Donaldson absorberá el costo de flete interno hasta aeropuerto, puerto o frontera en origen y el despacho de exportaciones en órdenes con un monto mínimo de 4000 dólares americanos.

Embarques marítimos, aéreos y terrestres:

Incoterms®2010 FCA, Puerto /Aeropuerto / Frontera - origen.

Incoterms®2010 CPT, Transporte pagado hasta lugar convenido en destino con entrega en Centro de Distribución en México (CEDIS LATAM)

En todas aquellas órdenes con montos menores a esta cantidad, el cliente es quien absorbe el costo del flete de arrastre a puerto, aeropuerto o frontera de origen, excepto el costo de despacho de exportación que será cubierto por Donaldson (Incoterms®2010 FCA CEDIS LATAM).

Los fletes marítimos, aéreos o terrestres a destino final pueden ser coordinados y pre pagados por Donaldson de primera instancia y posteriormente facturados a nuestros Distribuidores en el supuesto de usar Incoterms®2010 FCA.

Para ello contamos con tarifarios de fletes marítimos y terrestres de varios forwarders a distintos países. Estamos a su servicio para cualquier información que usted requiera al respecto.

Para las órdenes embarcadas desde Donaldson E.E.U.U, que cumplan con el mínimo estipulado, se absorberá solo el arrastre al forwarder en origen indicado por el Distribuidor.

## 5 CLASIFICACIÓN DE NÚMEROS

### 5.1. Clasificación de productos y disponibilidad

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

**5.1.1. Partes A** – Son números de parte de alta rotación que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

**5.1.2. Partes B o “Safety stock”** – Son números de parte de menor rotación y demanda variable que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

**5.1.3. 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.

## 6 CANCELACIÓN DE ÓRDENES

Toda cancelación de ítems, está sujeta a previa revisión y aprobación por parte del departamento de Planeación y Ventas antes de ser procesada y será coordinada con el cliente por medio del departamento de Servicio a Clientes.

## 7 CRÉDITO

Las órdenes enviadas y que sean detenidas por el departamento de Crédito y Cobranza por tener saldos vencidos, no podrán embarcarse hasta que la cuenta sea liberada.

*\* Esta política está sujeta a la firma del Convenio y Contrato de distribuidor autorizado vigentes.*

## 8 CONDICIONES DE EMBARQUE

A continuación detallamos las condiciones de embarque que debe usted verificar al recibir su pedido:

- 1 Película plástica sin rasgaduras (emplaye)
- 2 Etiqueta con el nombre del cliente:
  - Etiqueta especificando el peso en Kg.





**\*IMPORTANTE:** Si recibe material en mal estado tome fotografías y registre su reclamo en la plataforma Donaldson Reclamaciones <http://www.donaldson-latam.com/reclamaciones/>



**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 reclamaciones.**

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

### 1

Para todas las devoluciones de producto, el Distribuidor debe cubrir los gastos de flete, almacenaje, arrastre y maniobras implicados en la devolución.

Todas las devoluciones están sujetas a un cargo mínimo del 10% por gastos administrativos y realmacenajes que se cobrarán vía factura bajo este concepto, excepto las que sean por:

- A) Errores al capturar el pedido por parte de Servicio a Clientes
- B) Errores en catálogo o toolbox
- C) Errores al surtir

- Las devoluciones deben ser solicitadas utilizando el Formato de devolución (Con datos completos) y será dirigido al Gerente territorial que atiende su zona y a su representante de Servicio a Clientes.

- La respuesta a la solicitud de devoluciones se dará a nuestros clientes en un plazo máximo de 20 días hábiles, que se consideran a partir de que se recibe el formato correspondiente con información completa.

- La mercancía deberá ser devuelta a más tardar 10 días hábiles posteriores a partir de la fecha de aceptación Donaldson.

- No se aceptará devolución alguna sin la presentación, previamente autorizada, de la solicitud en el formato de devolución.

- Para que su solicitud pueda tramitarse será necesario incluir números de factura con que fueron adquiridos los productos.

- Los productos se aceptan siempre y cuando se encuentren en buenas condiciones, en su empaque original, sin golpes, ni daños en producto y/o empaque. Solo se aceptarán ítems que se hayan facturado en los últimos 24 meses, y que tengan fecha de manufactura no mayor a 5 años.

- En ningún caso se efectuarán cambios físicos, por lo que de proceder la devolución se aplicará vía nota de crédito, y si el Distribuidor requiere que le sea sustituido el producto, deberá enviar un nuevo pedido.

- Los productos deben ser devueltos a Donaldson vía flete pagado por el cliente.

- Donaldson verificará 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 de acuerdo a los múltiplos de empaque establecidos.**

- **Los productos deben aparecer en lista de precios vigente en el momento de la devolución.**

2

- Si los productos devueltos están en buenas condiciones pero no en su empaque original, o éste está dañado, se hará cargo extra por re-empaque.

- Donaldson, S. A. de C. V. no aceptará ninguna responsabilidad por daños o pérdidas ocurridas durante la transportación en el embarque de la devolución.

- Donaldson, S. A. de C. V. se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de devolución.

- No se aceptarán en devolución:
  - Productos de fabricación especial (ítems C)
  - Productos de lento o nulo movimiento.
  - Productos que excedan los 24 meses de haberse facturado.
  - Productos que no cumplan con el mínimo de empaque vigente.
  - Productos en promoción
  - Producto con empaque dañado (sin etiqueta, roto, rayado, manchado, sucio, etc.)

- Toda devolución debe cumplir los siguientes requisitos en su empaque, para garantizar la integridad del producto en el trayecto de retorno del material al centro de distribución (Ver imagen dev.1):
  - Los filtros deben empacarse en tarimas.
  - El acomodo debe ser de manera natural (Cajas paradas)
  - El material que es spin-on debe venir como base en las tarimas y los filtros de aire arriba para evitar colapso de cajas.
  - Las cajas deben venir cerradas.
  - Las tarimas deben emplearse.

**Devoluciones por depuración de inventarios.**

Las devoluciones por este concepto están sujetas a los términos anteriores y a los siguientes:

- Donaldson, S.A. de C.V. podrá recibir producto de sus Distribuidores a manera de depuración de inventarios, con un cargo del 20% por gastos administrativos sobre el valor del monto total de la devolución, una vez por año (fiscal) en cualquier mes del mismo a excepción del mes de Julio y Diciembre.

- Las devoluciones por parte del Distribuidor no podrán exceder el 2% del total de sus ventas anuales.

- Las devoluciones deben ser solicitadas utilizando el Formato (Con datos completos) y será dirigido al Gerente territorial que atiende su zona o a Servicio a Clientes. Las anteriores personas lo enviarán para autorización al Gerente de área.

Los productos deben ser regresados a Donaldson con flete pagado por el cliente, si y sólo si, se cuenta con la autorización Donaldson por escrito para efectuar la devolución.

3

**Para los productos devueltos que no reúnan los anteriores requisitos se enviará un e-mail con la relación correspondiente para que el cliente recolecte. En caso de que la recolección no se lleva a cabo en un lapso de 15 días calendario a partir de la fecha del e-mail, el material será destruido sin cargo para Donaldson o para el cliente.**



\*Imagen dev.1

**Nota:** Esta política está sujeta a la firma del Convenio y Contrato de distribuidor autorizado vigentes.

**\*Toda devolución deberá contar con la autorización previa de la Dirección de Ventas**



## POLÍTICA DE RECLAMOS

3.02. CU. FT.  
3.02. PI. CU.

3

# 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 su entrega en destino. Es por esta razón que hemos diseñado la política de reclamos para atender:

- Producto faltante
- Producto dañado
- Producto sobrante
- Calidad

## 1 PROCESO DE INSPECCIÓN

Si usted encuentra o sospecha que hay un problema con su embarque, NO RECHACE la recepción de la mercancía. Firme en la guía del transportista "RECIBIDO EN MAL ESTADO" y acepte su mercancía. Si usted rechaza el embarque, Donaldson no absorberá el monto por las maniobras y el retorno de la mercancía a nuestro CEDIS. Si usted firma la guía sin ninguna anotación, usted estará aceptando que el producto incluido en el embarque fue entregado en perfectas condiciones.

Es mandatorio que nos apoye revisando los siguientes puntos en cada uno de sus embarques:

1- El empaque (Tarima, cajas, empaque, cinta Donaldson) de su mercancía debe ser inspeccionado al momento de la recepción.

2- Si la mercancía y su empaque no cumplen las especificaciones recuerde que debe recibir el embarque pero en la guía debe incluir el mensaje "RECIBIDO EN MAL ESTADO". 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.

3- La etiqueta azul debe estar pegada en el empaque, en caso contrario puede ser una señal de que la tarima ha sido desmontada durante el trayecto.

4- Cheque que las tarimas no tengan el playón roto, que no este empacado a doble estiba causando daño a las cajas y/o filtros.

5- Tome fotografías de las tarimas y de los empaques en mal estado, esta evidencia es indispensable para que su Reclamo pueda ingresarse en la plataforma correspondiente para su análisis y proceso.

6- Notifique su reclamo en los próximos 5 días hábiles de la fecha de entrega accediendo al siguiente link:

<http://www.donaldson-latam.com/reclamaciones/>

## 2 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 en los próximos 5 días hábiles de la fecha de entrega accediendo al link señalado con anterioridad completando la información solicitada y las evidencias fotográficas.

## 3 PRODUCTO FALTANTE / SOBRENTE.

Si usted recibe un embarque que en apariencia está intacto pero que contiene algún faltante o sobrante, inmediatamente proceda a llenar su formato de reclamaciones. Usted tendrá 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega para enviar el formato de reclamos correspondiente, adjuntando evidencia fotográfica cuando sea posible.

## 4 RESOLUCIÓN A SUS RECLAMOS.

La adecuada documentación de las discrepancias y otros problemas al momento de la recepción de la mercancía, así como si su Reclamo es por un faltante, agradeceremos que ingrese una nueva orden por el material que no recibió. El ingreso del Reclamo no implica la reposición del producto faltante.

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

En caso de recibir un ítem que no cumple con las especificaciones de calidad, favor de ingresar el reclamo correspondiente en la herramienta, adjuntando evidencia fotográfica del defecto detectado.

## 5 CONTINGENCIAS.

Donaldson no es responsable de ninguna falta o retraso de entrega causado 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**<sup>®</sup>  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

Manual actualizado a febrero 2019.

Manual sujeto a cambios sin previo aviso.



Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN