



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





Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

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



**Donaldson**  
SOLUCIONES DE FILTRACION



Donaldson®  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

## MANUAL DE PEDIDOS PARA MÉXICO

- 6 RECEPCIÓN DE ÓRDENES
- 6 PROCESO Y ENVÍO DE ÓRDENES
- 8 GUÍA RÁPIDA SHOP.DONALDSON.COM
- 11 POLÍTICA DE FLETES
- 11 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS
- 12 CANCELACIÓN DE ÓRDENES
- 12 CRÉDITO
- 13 CONDICIONES DE EMBARQUE
- 15 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES
- 18 POLÍTICA DE RECLAMOS

# ÍNDICE







## 1 RECEPCIÓN DE ÓRDENES

Previo a la recepción de un primer pedido, el cliente debe estar dado de alta por los departamentos de Ventas y Crédito/Cobranza de Donaldson. Las altas de clientes y destinos nuevos serán procesados por el departamento de Servicio a Clientes, para lo anterior debe proporcionarse la información completa (RFC y formato de alta del cliente) lo que permitirá el procesamiento de su alta en tiempo y forma.

### 1.1. Métodos de ingreso de órdenes

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. En este manual encontrará usted La Guía Rápida de acceso a nuestra plataforma (Pág. 8).

## 2 PROCESO Y ENVÍO DE ÓRDENES

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

Las órdenes recibidas por el departamento de Servicio a Clientes en días hábiles dentro de la ventana de tiempo de 8.00 am a 12 pm (Hora del centro de México) se surten y se embarcan el mismo día de acuerdo a la disponibilidad del material y a la disponibilidad en su línea de crédito.

Se recomienda colocar sus pedidos con anticipación (Incluso una tarde antes). Si la recepción de la orden de compra es posterior a las 12:00 horas (Hora del centro de México) esta será embarcada al día hábil siguiente y de acuerdo a la disponibilidad en su línea de crédito.

Si existe un día específico de recolección o recepción favor de hacer referencia de ello en la orden de compra y notificarlo a su representante de servicio al cliente por e-mail. Las órdenes de compra que se reciban antes de las 12:00 horas (Hora del centro de México), durante los últimos cinco días hábiles de cada mes, se embarcarán 24 horas después de recibidas.

### 2.2. Tiempos de Tránsito a Destinos

Las órdenes embarcadas durante los últimos 5 días del mes podrán sufrir un desfase en su fecha de entrega.

La fecha de entrega en destino está determinada por los tiempos de tránsito como se indica en el siguiente gráfico/mapa.

*\*Para que este proceso aplique, la cuenta del cliente no deberá estar en "hold" o pendiente por liberar por el Departamento de Crédito y Cobranza.*



## TIEMPOS DE TRÁNSITO DETERMINADOS PARA CADA REGIÓN



\*Para envíos consolidados que impliquen más de 8 tarimas, la entrega se dividirá en embarques parciales de máximo 8 tarimas que serán entregadas con un día de diferencia entre cada entrega parcial.

### 2.3 Destinos fuera de zona

Favor de consultar con su Representante de servicio a clientes los destinos considerados "fuera de zona", ya que éstos exceden los tiempos de entrega estándar.

El tracking del embarque está disponible en la herramienta eCom: [shop.donaldson.com](http://shop.donaldson.com)

Para los clientes que hacen llegar su pedido por mail, el número de guía estará disponible en su factura, que recibirá vía electrónica al día hábil siguiente del embarque.

Si el número de guía inicia con:

1. "AGU" la razón social de la paquetería es Paquete Express
2. "DN" la razón social de la paquetería Ceva.

### 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

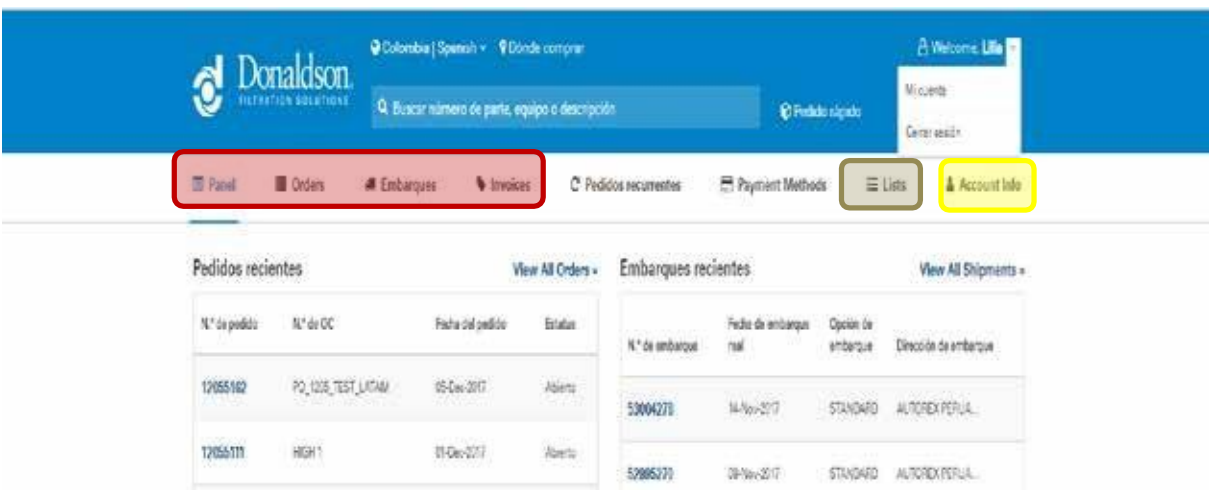


1. Esta es la **Página de Inicio**  
Las funciones principales son:

Mi Cuenta

Pedido Rápido

Carrito



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"/>
<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): 996.80 USD

Comprar

Vendido 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.
1C125894	ELEMENTO FILTRANTE, AKP 10/00, 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

Los INCOTERMS con los que trabaja Donaldson son:

**Incoterms®2010 CPT, Transporte pagado hasta lugar convenido en destino (Customer site) con entrega en Centro de Distribución Donaldson Aguascalientes en México (CEDIS LATAM).**

**Incoterms®2010 FCA, Donaldson facility. Recolección por el cliente entregado en Centro de Distribución Donaldson Aguascalientes.**

De acuerdo a lo establecido por estos INCOTERMS la transmisión de los riesgos ocurren en el CENTRO DE DISTRIBUCIÓN Donaldson Aguascalientes.

**Los embarques coordinados por Donaldson son libres de maniobras.**

Las entregas de nuestros productos coordinadas y con cargo a Donaldson son entregadas en unidades sin rampa.

Los servicios logísticos pagados por Donaldson son bajo la modalidad **CONSOLIDADO** con entregas de 9:00-18:00 hrs. y una ventana de recepción máxima de 20 minutos.

Cualquier costo logístico adicional generado por causas imputables al cliente serán cobrados al cliente (Doble maniobra, etc.).

### 4.1 Flete pre pagados y absorbidos

Donaldson absorbe el costo del flete en aquellos pedidos con un monto mínimo de \$25,000 MXP, antes de impuestos, así como los fletes derivados de dichas órdenes por envíos parciales de productos que queden en backorder. El backorder se enviará con la siguiente orden que se reciba para el mismo destino.

Para los fletes absorbidos, Donaldson selecciona el transportista y utiliza en Incoterm **Incoterms®2010 CPT, Transporte pagado hasta lugar convenido en destino (Customer site) con entrega en Centro de Distribución Donaldson Aguascalientes en México (CEDIS LATAM).**

### 4.2 Flete por cobrar

También conocido como absorbido por el cliente, esta modalidad aplica para aquellas órdenes de montos menores a los \$32,000 MXP, antes de impuestos, se tratan bajo en Incoterm **Incoterms®2010 FCA, Donaldson facility. Recolección por el cliente entregado en Centro de Distribución Donaldson Aguascalientes.**

## 5 CLASIFICACIÓN DE PRODUCTO & SEGUIMIENTO A BACKORDERS

### 1. Clasificación ABC

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

**Partes A o "Top":** Son números de parte de alta rotación que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

**Partes B o "Safety stock":** Son números de parte de menor rotación y demanda variable que cuentan con pronóstico y stock de seguridad.

**Partes C o "Make to order":** 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 tiempos de entrega se detonan una vez que se recibe la orden de compra.

### 5.2 Definición de "Backorder" y "Open Order"

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. Se considera en "Open Order" todo ítem que está dentro de su periodo de fabricación (Lead Time de partes "C" o "Make to order").

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

## 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.

Si nuestros clientes requieren la cancelación de una orden completa debe solicitarse dentro de los siguientes parámetros:

- Pedido colocado el mismo día hábil antes de las 12:00 horas (Hora del centro de México). El requerimiento de cancelación debe recibirse antes de las 13:00 horas (Hora del centro de México) del mismo día. De otra forma el material ya se habrá embarcado y facturado.
- Pedido colocado en día hábil después de las 12:00 horas (Hora del centro de México). El requerimiento de cancelación debe recibirse antes de las 17:00 horas (Hora del centro de México) del mismo día.

## 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 Sello de garantía Donaldson intacto (Cinta blanca)
- 2 Película plástica sin rasgaduras (emplaye)
- 3 Etiqueta Donaldson especificando:
  - Cliente
  - Destino
  - Paquetería
  - ID
  - Número de tarima



**Tarima**



**Bulto**



Packing list en cada una de las tarimas o bultos surtidos



En ocasiones se utiliza el Packing List, este sólo se coloca en una de las tarimas o bulto surtidos.

Tenga en cuenta que posiblemente usted pueda recibir tarimas a doble estiba, las cuales llevan empaque entre la tarima base y la tarima de estiba, la finalidad es asegurar que durante el traslado el producto no tenga movimiento y evitar que se dañe. De igual manera el pallet estará identificado.



**\*IMPORTANTE:** Si detecta algún daño en la cinta, el empaque o en las cajas, no rechace su pedido, simplemente agregue la leyenda "RECIBIDO EN MAL ESTADO", tome fotografías y firme su guía en presencia del transportista.





## 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 fecha y 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

**Devoluciones por depuración de inventarios.**

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

- 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.

- Donaldson, S.A. de C.V. podrá recibir producto de sus Distribuidores a manera de depuración de inventarios, con un cargo del 10% 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.

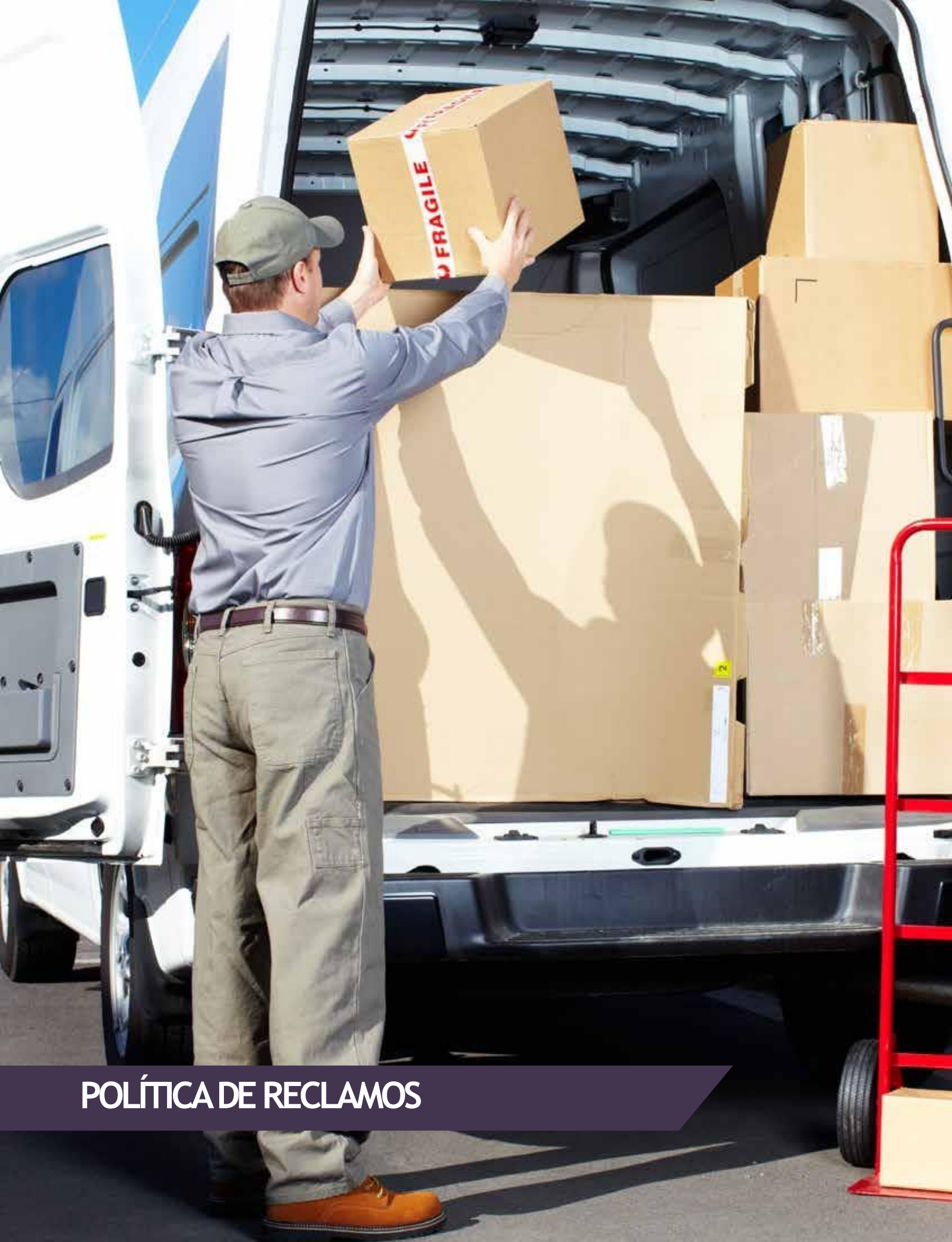
3

**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.**



**Nota:** Esta política está sujeta a la firma del Convenio y Contrato de distribuidor autorizados vigentes. \*Toda devolución de-berá contar con la autorización previa de la Dirección de Ventas.





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

- Producto faltante
- Producto sobrante
- Producto dañado
- 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 rechaza el embarque, Donaldson no absorberá el monto por las maniobras y el retorno de la mercancía a nuestro CEDIS.

Si firma la guía sin ninguna anotación, 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, emplaye, 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. En caso de detectar faltante deberá hacer la anotación en la guía del transportista incluyendo la leyenda "FALTANTE".

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

4- Cheque que las tarimas no tengan el playón roto, que la cinta Donaldson no esté violada, que no esté 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 cinco días hábiles de la fecha de entrega accediendo al siguiente link:

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

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

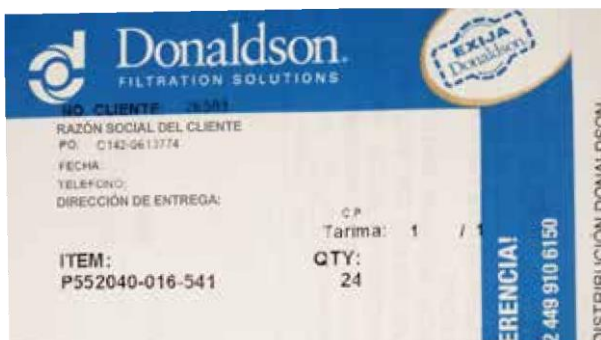
## 2 PRODUCTO DAÑADO.

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 cinco 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 ingrese al link para colocar su reclamo. Usted tendrá cinco días hábiles a partir de la fecha de entrega para enviar el formato de reclamos correspondiente, adjuntando evidencia fotográfica cuando sea posible.

Nuestros productos son enviados en tarima o bulto con playón y con cinta Donaldson. En la etiqueta azul se detalla, razón social del cliente, número de orden de compra, dirección de entrega, número de tarimas/bultos embarcados, el número de parte, número de piezas.



\*Imagen de ejemplo.

## 4 RESOLUCIÓN A SUS RECLAMOS.

Si su Reclamo es por un sobrante, tras el análisis correspondiente, recibirá la nota de crédito correspondiente.

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 forma automática.

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.

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

## 5 CONTINGENCIAS.

Donaldson no es responsable de ninguna falta o retraso de entrega causado por cualquier contingencia que va más allá de su control así como del control de sus 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.



**Donaldson**<sup>®</sup>  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN

Manual actualizado a marzo 2019.

Manual sujeto a cambios sin previo aviso.



Donaldson<sup>®</sup>  
SOLUCIONES DE FILTRACIÓN