



CONDICIONES COMERCIALES

Departamento de Ventas – TRITEC-Intervento

TRITEC-Intervento SpA
Calle Doctor Manuel Barros Borgoño N°71, Oficina 1604
Providencia, Santiago de Chile
Telefono: 2-32026501
www.tritec-intervento.cl

Tabla de contenido

1. Tiempo de respuesta de consultas comerciales y cotizaciones.....	3
2. Disponibilidad de Stock.	3
3. Formalización de la venta.	4
4. Reserva de materiales.	4
5. Modalidad de importación directa.	4
5.1 Modalidad Vía Aérea.	4
5.2 Modalidad Vía Marítima.	4
6. Condiciones de pago.....	5
6.1 Formas de Pago.	5
6.2 Detalles de las Formas de Pago.	5
7. Preparación, Entrega y despachos de Pedidos.	7
7.1 Tiempos de Preparación de Pedidos.	7
7.2 Entrega de equipos en Centro de Despacho (CD).	7
7.3 Duración de almacenaje y cobro de ordenes no retiradas.....	8
7.4 Despachos a dirección de cliente.	8
7.5 Despachos por Empresas de Transporte Particulares.	9
8. Facturación.	9
8.1 Facturación Normal.	9
8.2 Facturación Anticipada.	9
9. Servicio Post –Ventas, Cambios. Devoluciones y Garantías.....	9
9.1 Pre-recepción y requisitos.	9
9.2 Recepción.	10
9.3 Resolución.	10
9.4 Devolución por equipo dañado.	10
10. Con relación a prestación de Servicios Adicionales.	11

Introducción .

Los términos y condiciones comerciales generales de venta que figuran en este documento (en adelante, conjuntamente denominados las “Condiciones Comerciales” rigen la venta, transferencia o comercialización bajo cualquier clase de acuerdo y/o contrato de materiales y equipos que se fabriquen o se comercialicen (en adelante, conjuntamente denominados “Producto”) por el Área de Distribución de TRITEC-Intervento a un comprador.

Por "comprador" se entenderá para todos los efectos contractuales y legales a que haya lugar, a cualquier persona natural o jurídica que entrega, envía o acuerda con el vendedor la emisión de una orden a fin de comprar algún producto o servicio del departamento, o que acepte de manera expresa y por escrito una cotización realizada por TRITEC-Intervento.

Los términos de venta se rigen por las disposiciones aplicables del Código de Comercio, y aunque el comprador no tenga la calidad de comerciante, por este acto reconoce que se le aplicarán tales disposiciones.

1. Tiempo de respuesta de consultas comerciales y cotizaciones.

Desde la recepción conforme de la consulta vía correo electrónico, TRITEC-Intervento se compromete a ofrecer respuesta en los siguientes plazos:

Hasta veinticuatro (24h) horas hábiles, para elementos y componentes.

Hasta cuarenta y ocho (48h) hábiles para dimensionamiento de proyectos

Hasta cinco (5) días hábiles, para cotizaciones de proyectos llave en mano, vía *Partners* TRITEC-Intervento.

Es vital que la consulta cuente con la información mínima necesaria para que nuestros ejecutivos puedan garantizar la calidad de servicio ofrecido.

Las cotizaciones, se realizarán de acuerdo con la lista de precios vigente y tendrán una validez de siete días (7) hábiles a contar de su fecha de emisión.

Para clientes con Convenio Comercial, se realizará una cotización por planta sin costo, cualquier rediseño, modificación, material gráfico particular, ingeniería básica, se valorizará a mínimo 1 UF neto cada una, los cuales se deberán facturar por anticipado y podrán ser descontados en forma posterior a la adquisición de la totalidad de los equipos, previa autorización.

2. Disponibilidad de Stock.

Los productos cotizados están sujetos a la disponibilidad de stock en nuestros centros de despacho locales, por ello pueden ser cotizados y vendidos sin previo aviso por cualquiera de los ejecutivos y canales de venta, si bien la cotización tiene una validez por 7 días, la misma no implica reserva alguna de stock. En caso de falta de stock, se puede realizar la importación directa, vía marítima o aérea (ver punto 5), según sea el requerimiento del cliente.

3. Formalización de la venta.

Luego de confirmación vía escrita por parte del cliente, TRITEC-Intervento, procederá a enviar la Nota de Venta vía correo electrónico, siendo éste el documento que formaliza la compra y autoriza, aprobado el mecanismo de pago, el despacho.

Procedimiento:

- Emisión y envío de Orden de Compra o E-mail por parte del cliente.
- Pago o documentación, según la condición de pago. (Pedidos no cancelados o documentados, no serán procesados hasta recepción conforme)
- Retiro de productos en fecha y horario coordinado.

4. Reserva de materiales.

Se permitirá reserva de materiales, bajo las siguientes condiciones.

- Con orden de compra y pago mínimo de 30% del total de la venta.
- Tiempo de duración de reserva: Cuatro (4) semanas.
- Costo de almacenaje: Sin costo adicional por la duración máxima de la reserva.

Expirado el plazo, se cobrará el almacenaje y manejo (Mínimo 1 UF/mes por Pallet de mercadería, renovable bajo solicitud y disponibilidad).

Valor Incluye un mes, manejo y una salida de pedido.

Extensión de reserva: Si el cliente quiere mantener la reserva vencido el tiempo, deberá hacer un abono adicional del 30% sobre el valor de la mercadería y cancelar el valor de almacenaje y manejo.

5. Modalidad de importación directa.

El cliente tendrá la posibilidad de solicitar la importación directa de cualquiera de los productos de la línea de distribución de TRITEC-Intervento, los cuales no se encuentren en stock o cuando la cantidad presente no sea suficiente para cubrir su requerimiento total.

La importación se realizará en dos modalidades:

5.1 Modalidad Vía Aérea.

Tiempos de entrega sujetos a confirmación por parte del fabricante.

Estimación de diez (10) a treinta (30) días a partir de la fecha de pedido y pago, desde la fecha de disponibilidad del producto a puerta de fábrica.

Recargo del valor de importación de la mercadería.

Cada ejecutivo informará oportunamente sobre los tiempos y valores, al cliente.

5.2 Modalidad Vía Marítima.

Tiempos de entrega sujetos a confirmación por parte del fabricante: mínimo de seis (6) a ocho (8) semanas a partir de la fecha de pedido, desde la fecha de disponibilidad del producto a puerta de fábrica.

Modalidad sin recargo, Valores previamente definidos en la cotización.

Nota Importante:

TRITEC-Intervento no se hace responsable por los retrasos de fuerza mayor, atribuibles al fabricante, retrasos aduaneros debido a huelgas u otros agentes externos ajenos a nuestra gestión. Nos comprometemos a informar al cliente de forma oportuna los “Tiempos de fabricación estimados” así como mantener informado al cliente del status de su pedido cuantas veces lo requiera, motivo por el cual TRITEC-Intervento no aceptará ningún tipo de multas por lo antes descrito.

6. Condiciones de pago.

El pago de las Notas de Venta emitidas atribuye el derecho a realizar el retiro total o parcial de los productos comprendidos en la misma.

Las formas de pago son las siguientes, con los respectivos detalles e instrucciones indicadas a continuación en el numeral 6.2.

6.1 Formas de Pago.

- Modalidad de cien por ciento (100%) contado, mediante:
 - a) Transferencia electrónica.
Cientes Nuevos y con historial de compras.
- Modalidad Débito y Crédito (vía Webpay): Ingresar a través del siguiente [link](#) o mediante las instrucciones:
 - a) Modalidad online débito; Seleccionar *Redcompra*:
 - b) Modalidad online crédito; Seleccionar Tarjeta de Crédito (pago hasta 48 cuotas). *Cientes Nuevos y con historial de compras.*
<https://www.webpay.cl/portaIpagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=26745274>
- Modalidad de crédito a plazo, sujeta a evaluación comercial del cliente mediante:
 - a) Cheque al día.
 - b) Cheque a Fecha (según condiciones aprobadas en Nota de Venta NV).
 - c) Cuenta Corriente sin documento, mediante Transferencia electrónica. *Solo clientes con compras en la empresa, y línea de crédito aprobada.*

6.2 Detalles de las Formas de Pago.**6.2.1 Transferencias.**

Los pagos al contado serán efectuados mediante transferencia electrónica a la siguiente cuenta:

Asunto:	N° Nota de venta y/o Rut de Cliente Ej: NV 1234 y Cuota (Anticipo N1/3)
Titular:	TRITEC – Intervento SpA Cuenta Corriente: Banco Santander.
Número:	65-91327-5
RUT:	76.188.578-2
Email:	pagos@tritec-intervento.cl y cc al ejecutivo.

Además, para iniciar el proceso de preparación del pedido, se tendrá que enviar el comprobante de transferencia al correo de administración y al ejecutivo correspondiente, vía correo electrónico. La transferencia será verificada

por el departamento de finanzas antes de autorizar despacho alguno, este proceso demora aproximadamente dos (2) horas.

Transferencias sin información explícita no serán vinculadas a clientes o pedidos, retrasando compromisos adquiridos.

6.2.2 Cheques y Documentos bancarios.

6.2.2.1 Elaboración del cheque.

Los documentos bancarios, deben elaborarse con las siguientes instrucciones:
Cruzado, Nominativo, a nombre de: TRITEC-Intevento SpA, Rut: 76.188.578-2
Entregando en oficina central de TRITEC-Intervento, mediante sobre cerrado indicando Numero de Cotización o Nota de Venta y detalles del remitente (Nombre, Correo, Teléfono y Empresa).

6.2.2.2 Envío de Cheques.

Los Cheques deben ser enviados antes del retiro de equipos la siguiente dirección:
Dr. Manuel Barros Borgoño 71 – oficina 1104, Providencia, Santiago. Destinatario:
Nombre de Ejecutivo.

Se recomienda tomarle fotografías y enviarlas vía email junto con la OT de la empresa de encomiendas de los cheques para hacer seguimiento de estos.

Los cheques también pueden ser entregados en centro de despacho al momento de retirar el equipamiento, con la condición de que se envíe al ejecutivo fotografía de estos, 1 día hábil antes del retiro en centro de despacho para que el área de finanzas pueda autorizar el despacho.

Para cheques que correspondan a negociaciones sobre 20 millones de pesos en total, deben ser notariados.

6.2.2.3 Prórroga de cheques.

Para los casos que cliente solicitase prórroga de cheque, debe solicitar vía escrita por e-mail al vendedor asignado, con un mínimo de siete días, quien reenviará solicitud al área de Finanzas para que evalúen esta situación. Si procede la prórroga por dicha área, deberá cancelar un monto del 3% de tasa mensual, transfiriendo este monto con antelación de 24 horas al plazo de vencimiento del documento.

El documento será revalidado por un máximo de quince (15) días, para un plazo superior el cliente debe abonar un 20% de la deuda pendiente más intereses y revalidar con un nuevo documento el monto restante, el tiempo máximo de cada prórroga es de 30 días, período en cual hay que repetir el proceso.

6.2.4 Modalidad Webpay.

Sitio:	www.webpay.cl
Seleccionar Establecimiento:	Tritec (Providencia) – N° 26745274.
Seleccionar:	Pagar
Completar la información Solicitada:	
Identificación del Pago:	Indicar N°Cotización o N° Nota de Venta: <i>Ej Cotización 2851.</i>
Rut:	Indicar Rut Empresa o Persona.
Nombre:	Nombre Identificador Empresa.
Correo Electrónico:	Indicar Correo Electrónico para confirmación.
Monto:	Según Cotización o NV.
Observaciones:	Otras Observaciones para el pedido.

7. Preparación, Entrega y despachos de Pedidos.

Se disponen las siguientes modalidades, para asegurar las condiciones íntegras de transporte de la mercadería de carácter delicado:

Retiro o Despacho vía Transportista TRITEC-Intervento.

7.1 Tiempos de Preparación de Pedidos.

Con la finalidad de entregar en los menores tiempos de entrega, los pedidos serán procesados en orden de llegada, manteniendo los siguientes tiempos de entrega:

- 24 horas para ventas de equipos individuales al detalle y/o en condiciones de entrega al por mayor (Cajas y pallets).
- 48 horas para pedidos que requieran preparación y armado (proyectos y sistemas acabados).
- 72 horas para pedidos con cortes de Cables y Estructuras

Coordinada la entrega o retiro, cualquier modificación o adicional se verá afecta a adicción de los tiempos necesarios para preparación del pedido.

7.2 Entrega de equipos en Centro de Despacho (CD).

Las entregas se deben coordinar con al menos 24 horas de anticipación informando la hora de retiro, por escrito vía e-mail con su ejecutivo de ventas.

El horario de atención del CD es en días hábiles:

Lunes a viernes 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 hrs.

El canal oficial de comunicación y coordinación es mediante el correo: logistica@tritec-intervento.cl.

7.2.1 Modificación de pedidos por parte de cliente.

Cualquier modificación de pedido por parte del cliente, deberá comunicarla con 24 horas de anticipación a través del ejecutivo de cuenta donde se reprogramará entrega de pedido por consiguiente no se aceptará

modificación el mismo día de retiro ni guías de despacho parciales, pudiendo para estos casos Tritec-Intervento anular retiro de material y equipos.

7.2.2 Entrega sobre transporte cliente.

El cliente debe retirar en un vehículo adecuado para la carga y transporte de la mercadería. En caso de que el vehículo no sea apto y/o la carga del mismo implique riesgos para el personal de TRITEC-Intervento o la integridad de la carga, el Jefe de Logística tendrá la potestad de negar el despacho o entregarla “a puertas” sin prestar servicios en el proceso de carga de la mercadería luego de firmada la guía de despacho por parte del cliente.

Para retiros en CD el cliente cuenta con al menos 15 minutos para la revisión de la carga que está recibiendo, además cuenta con 72 horas para el desempaque y revisión exhaustiva de la misma. Después de 72 horas no se aceptan reclamos por posibles elementos faltantes.

La preparación de pedidos, inicia con el proceso de recepción de OC, pago y emisión de la NV. Coordinado la fecha del retiro, se emitirán las respectivas Guías de Despacho hasta 48 horas antes de la fecha acordada con la intención de minimizar el tiempo de espera.

De no asistir a la hora pautada, no se garantiza que se pueda despachar durante el resto de la jornada.

7.3 Duración de almacenaje y cobro de ordenes no retiradas.

Pedidos con documentación emitida cuentan con 1 semana de almacenaje, sin costo. Expirado este plazo, se gestionarán las ordenes según las siguientes alternativas;

- TRITEC-Intervento podrá despachar las unidades a costo del cliente, vía el transportista definido para asegurar integridad de la carga y en función del tarifario vigente.
- Cobrará por almacenaje extendido y manejo de la carga el valor de 1 UF/mes por Pallet de mercadería), En caso de disponibilidad de espacio.
Valor incluye un mes, preparación y salida, manejos adicionales serán cobrados.
- Liberación y reingreso de la carga, abonando el dinero de compra a la cuenta del cliente, reembolsando el dinero a la cuenta del cliente bajo solicitud.

7.4 Despachos a dirección de cliente.

Todos los envíos a Santiago y/o regiones se realizarán a través de la empresa definida por TRITEC-Intervento con recargo de envío, además de costo adicional de embalaje.

- El servicio de transporte estándar implica la entrega de la carga sobre camión por lo cual la descarga de los pallets en sitio u obra es responsabilidad del cliente. En caso de que este requiera un camión-pluma, traspaleta u otro servicio de descarga, el mismo se cotizará de forma adicional y extraordinaria.
- El cliente cuenta con 15 minutos para la revisión y descarga de la mercadería, estado de embalaje, conteo de bultos. En caso de detectar alguna anomalía, embalaje golpeado, debe tomar fotografías e informar de forma inmediata al ejecutivo haciendo una nota de inconformidad en la guía de recepción.

Desde la fecha de entrega de la carga, el cliente cuenta con 60 hrs. Para informar posibles daños y mediante reclamo y envío de evidencia fotográfica como medio de prueba para tramitar los reclamos a la empresa de transporte.

Pasado el plazo indicado, se asume que se recepcionó conforme la carga por lo que no se aceptan reclamos.

7.5 Despachos por Empresas de Transporte Particulares.

En caso de que el cliente solicite otra empresa de transporte, esta deberá ser coordinada con al menos 48 horas hábiles de anticipación y la misma deberá hacer el pickup en nuestros centros de despacho TRITEC-Intervento realiza despacho sin costo en la ciudad de Santiago una vez por semana.

Una vez firmada la recepción conforme por parte del transportista designado por el cliente, TRITEC-Intervento no se responsabiliza por los daños que puedan ocurrir a la carga.

El cliente cuenta con 72 horas luego de recibida la carga en destino para la revisión exhaustiva de la misma, en caso de que falten elementos deberá documentar las guías de transporte donde se visualicen la cantidad de bultos, se solicitará un reporte fotográficos y TRITEC-Intervento tendrá 48 horas hábiles para la revisión física de stock y determinar si el reclamo es o no es procedente.

No se aceptan reclamos por daños de transporte una vez firmada la guía de recepción conforme o pasado el plazo.

8. Facturación.

8.1 Facturación Normal.

Se emitirá factura electrónica en los siguientes 3 días hábiles de emitida la guía de salida de los equipos. Se enviará una copia digital vía correo electrónico, en caso de que el cliente lo requiera se puede enviar copia digital al mail indicado el cual quedará por defecto. Otras Solicitudes de facturas, solicitar

8.2 Facturación Anticipada.

En caso de requerimiento especial, se puede facturar de forma anticipada si el cliente ha pagado el valor de la factura en su totalidad y si la mercadería no se encuentra disponible en centros de despachos, es decir para ventas a pedido o en tránsito, para ello debe solicitarse por escrito al ejecutivo de ventas asignado y esperar aprobación, estas solicitudes deben ser solicitadas con 48 horas de anticipación.

9. Servicio Post –Ventas, Cambios. Devoluciones y Garantías.

Servicio disponible para todo cliente TRITEC-Intervento:

Requisitos; comprobante de Compra, Boleta o Factura, cumplimiento de plazos y formas.

9.1 Pre-recepción y requisitos.

Con intención de acelerar el proceso de devolución de equipos la gestión debe ser comunicada con antelación al ejecutivo de ventas o/y al jefe de departamento técnico.

Todas las oficinas de Tritec están habilitadas para recepción:

- Centro de Despacho: Hábiles lunes a viernes 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30hrs.

- Oficina Central : Hábiles lunes a jueves 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30hrs, jueves hasta las 15:30.

TRITEC-Intervento no se hace responsable por los costos de transportes asociados a devoluciones, reclamos de garantía, reenvío de equipos reparados o reenvío de equipos por cambio.

Para los casos de devolución de producto por retracto de compra o Cambios, el cliente podrá devolver cualquier producto con un máximo de 10 días posteriores a la compra o recepción del producto, según lo establecido en la ley 19.496 - Ley de Protección al consumidor.

Para casos de Garantías y Reparación, plazo válido 90 días, en el caso de productos **SIN USO**. Es requisito entregar embalaje original, vencido el plazo se somete a revisión y política de garantía de Tritec, según políticas disponibles en Políticas de Garantía en nuestro sitio web. Servicio sin Costo.

Para casos de Servicio Técnico y reparaciones; Sin costo según políticas de Garantía, luego con costo de diagnóstico y sin plazo de expiración.

Todo repuesto utilizado en la reparación contará con un plazo de garantía de 3 meses a partir de la fecha de notificación de retiro por parte del servicio técnico.

9.2 Recepción.

El cliente debe entregar el componente con su empaque y accesorios originales (devolución y cambios), junto con la factura o Boleta de Compra y Nota de Venta (si disponible).

No se aceptarán productos para Cambio o Devolución si no se encuentran en perfecto estado, con su embalaje original y accesorios completos.

9.3 Resolución.

Dependiendo de la resolución del diagnóstico, el plazo máximo recibir indicación es de 10 días hábiles, terminado este tiempo la entrega del equipamiento demora en promedio:

Devolución de dinero y/o Abono por cambio:	10 días hábiles.
Cambio de equipamiento:	30 a 60 días hábiles.
Diagnósticos y Reparaciones:	2 a 30 días hábiles.

9.4 Devolución por equipo dañado.

En caso de que el equipo tenga defectos de fabricación calificada por nuestro departamento técnico dentro de los tres (3) meses de efectuada la compra, el cliente puede optar por la devolución de sus fondos según los plazos mencionados en el punto 9.1. Luego de los 3 meses de garantía Legal, sólo se procederá con reparaciones o remplazos según defina el fabricante. Los tiempos de respuesta a reparación o reemplazo dependerán totalmente del fabricante.

10. Con relación a prestación de Servicios Adicionales.

TRITEC-Intervento considera como servicios adicionales aquellos que no están estipulados en el ítem nueve (9), los cuales no se acogen al convenio de colaboración o son cubiertos por el acuerdo.

Entre estos servicios están los informes o documentos tales como: estudio de pre factibilidad, factibilidad técnica y/o económica, planos, etc. Además de aquellos servicios correspondientes a visitas técnicas en terreno como: resolución de falla de equipos, supervisión de montaje o instalación de equipos, puesta en marcha de sistemas fotovoltaicos, configuración de equipos, revisión y mantención preventiva de equipos de electrónica de potencia y capacitaciones en terreno.

Se establece que la forma para cotizar estos servicios es vía telefónica o correo electrónico, teniendo como tiempo máximo de respuesta cinco (5) días, a fin de verificar la disponibilidad del personal y garantizar la calidad en el servicio.