


| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

PROCESO DE VENTAS EN 5 PASOS



1. POLÍTICA DE VENTAS


El presente instructivo de ventas tiene como finalidad establecer los procesos y políticas para asesores comerciales; lo que les permitirá manejar adecuadamente la información con los clientes y mantener buenas prácticas con sus compañeros.

Al momento de realizar un pedido solamente se tendrá en cuenta la lista de precios de los productos vigentes **establecida** por Stand Iluminaciones a través de los distintos medios de comunicación masiva (correos o Web). En caso de que haya disparidad de precios del mismo producto en los medios de comunicación, la duda deberá resolverse, antes de la venta, con el área Administrativa.

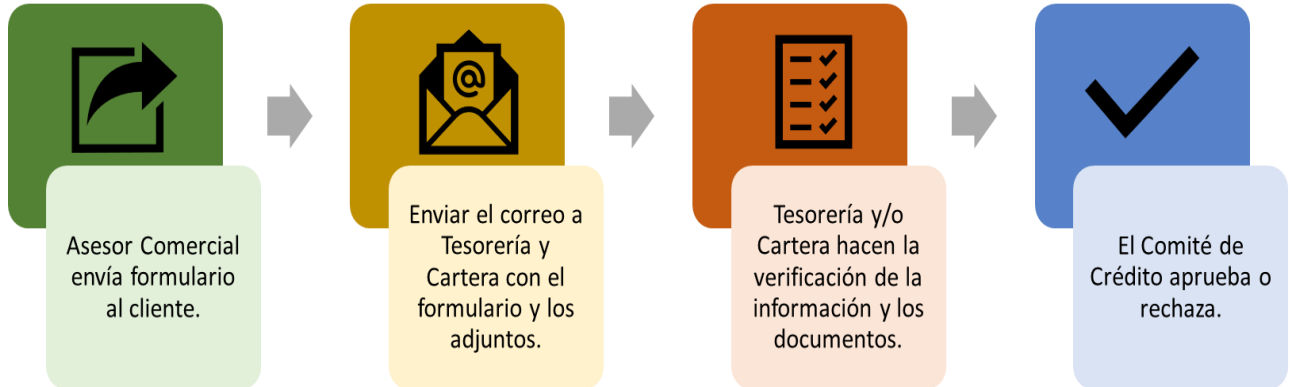
Se podrá separar el producto(s), cuando haya realizado el anticipo y tesorería confirme el pago a través de correo electrónico.

2. CREACION DE CLIENTE EN SISTEMA:

Se solicita la creación de un cliente nuevo a través de correo electrónico a contabilidad, adjuntando el Rut con vencimiento no mayor a 6 meses y formulario **DC-PR-VT-06 REGISTRO DE CLIENTES STAND** (08/02/2022).

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

3. CREDITO COMERCIAL:




El asesor comercial asegura que los documentos enviados para solicitud de crédito cumplen con las siguientes condiciones:

- Formulario completamente diligenciado. **DC-FO-VT-01 SOLICITUD CREDITO STAND (20/01/2022).**
- Rut actualizado con fecha no mayor a 6 meses.
- Cámara de comercio con fecha no mayor a 2 meses.
- Fotocopia legible de la cédula del representante legal.
- Enviar documentos completos para el estudio de crédito.
- Tiempo de respuesta 48 horas.

CONDICIONES CUPO DE CREDITO:

- El crédito será aprobado únicamente por comité de crédito. El asesor comercial debe abstenerse de autorizar cupos de crédito o ampliar los plazos y montos aprobados por el comité.
- Las condiciones de crédito se informarán por comunicado del área de tesorería o administrativa.
- Bajo ninguna circunstancia, se aceptarán observaciones de responsabilidad a título personal por parte del asesor comercial.
- Se revisa el estado del Rut por tesorería antes de aprobar pedidos.
- Si se encuentra con cartera vencida o excede su cupo no se aprobará pedidos.
- El despacho se efectúa con el visto bueno de Tesorería.
- El asesor pasa la orden de pedido a tesorería dando cumplimiento a la política de anticipos y con sus respectivos soportes.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

ANTICIPOS:

Se requiere de un anticipo del 50% para pedidos de importación o producción para todos los clientes. A aquellos clientes que tiene cupo se financiara el saldo.

DESCUENTO FINANCIERO:


- El valor del descuento financiero será máximo del 3% y se aplica antes de generar la factura.
- Aplica para valores de contado, antes del despacho.
- **No aplica para pagos con tarjeta de crédito.**
- El Asesor Comercial o Freelance debe establecer en la factura el descuento financiero.
- Se entenderá como pagos en efectivo lo que corresponde a cheque (siempre y cuando haya hecho canje) o por transferencia a la cuenta bancaria Bancolombia cuenta corriente 04122784156, Banco de Bogotá cuenta corriente 062743679 y Banco Colpatría cuenta corriente 000111007993 o pagos en efectivo realizados directamente en las instalaciones de Stand Iluminaciones.

APROBACIÓN DE CRÉDITO Y PEDIDOS

- Se realiza estudio de crédito a cliente nuevo como antiguo.
- Clientes antiguos y nuevos que NO firman documentos para crédito: se envía correo a tesorería por parte del asesor comercial con los datos de contacto del cliente, RUT, fotocopia de cedula de representante legal, Cámara de Comercio y estados financieros al último corte. En el caso de clientes antiguos debe presentar buenos hábitos de pago en Stand.
 - Los pedidos deben ir a los siguientes correos:
pramirez@standiluminaciones.com ; tesoreria@standiluminaciones.com ;
wrodriguez@standiluminaciones.com ; facturacion@standiluminaciones.com
 - Los pedidos enviados por el asesor para aprobación deben discriminar los porcentajes de descuentos y el cobro de flete.
 - Una vez esté listo el pedido, el cliente cuenta con 8 días hábiles para el despacho. Transcurrido este tiempo se liquida a partir del día 9, los plazos de crédito, descuentos y liquidación de comisiones.
 - Las figuras especiales llevan el 10% adicional al precio de lista vigente.

4. COMISIÓN EN PROYECTOS

Especificación por asesor: La comisión total se liquida al asesor que haya especificado el proyecto y se factura como este asignado en el software. Si el cliente pertenece a un asesor de planta, solo se reconoce el 0.6% de comisión sobre el recaudo. Para el asesor externo

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

que haya especificado y facture un asesor de planta, se descontara el **3%** de la comisión al asesor externo.

Especificación por referidos: Se reconoce el **2%** para proyectos de especificación sobre el valor recaudado (sin IVA). **No se concede comisión cuando el recaudo este mayor a 60 días.**

Asignación de clientes:

Las cuentas corporativas de Bavaria, Colsanitas y ventas al exterior tienen su asesor comercial asignado. Si llega un pedido a través de un tercero para una de las cuentas mencionadas debe entregarlo y remitirlo al asesor que maneja la cuenta. Solo el asesor de negocios internacionales puede manejar los clientes del exterior.

Reasignación de clientes:


- Cliente Antiguo: Cliente que lleva más de 6 meses sin facturar y no evidencia gestión comercial por parte del asesor.
- Cliente Nuevo: No ha comprado en Stand y/o lleva más de 2 meses la cotización y no demuestra gestión comercial, queda libre para que otro asesor pueda cotizar.

El asesor solicita la reasignación del cliente con un correo enviado a la dirección administrativa.

5. PRODUCTOS QUE REQUIEREN DE DESARROLLO:

Se hace solicitud al área de desarrollo mediante correo electrónico y tendrá de 3 a 10 días hábiles dependiendo del grado de dificultad para generar: desarrollo, muestra, receta, ficha técnica y plano en caso de que se requiera. Se manejan dos tipos de solicitudes:

- 1. Descripción detallada del producto a desarrollar:** dimensiones, color de chasis, potencia, dibujo, esquema o fotos de referencia, flujo luminoso, eficacia, temperatura de color, driver, PCB, hermeticidad, si es atenuable y en que protocolo (0-10V o DALI), sistema de fijación (incrustar, descolgar o sobreponer) y cualquier información adicional que se considere importante.
- 2. Accesorios o cambios en las luminarias:** luminaria base, dimensiones, color de chasis, potencia, dibujo, esquema o fotos de referencia, flujo luminoso, eficacia, temperatura de color, driver, hermeticidad, si es atenuable y en que protocolo (0-10V o DALI), sistema de fijación (incrustar, descolgar o sobreponer) y cualquier información adicional que se considere importante.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |


La diferencia de un accesorio o modificación es que tienen que indicar la luminaria base.

Una vez aprobado el desarrollo, el asesor realiza el pedido y contara con los tiempos dados en logística. Los tiempos de desarrollo son independientes a los tiempos de pedido. Si la solicitud se hace en la mañana contara desde ese día, en caso de realizarla en la tarde, el primer día hábil es el siguiente.

OBSERVACIONES EN PEDIDO: Las órdenes de pedidos deben cumplir los parámetros que se mencionan a continuación:

- Color de pintura: blanco, negro, gris, aluminio y/o especial.
- Programación: Potencia de los drivers y/o protocolos de atenuación (SR Dalí).
- Diseño o figura especial: Adjuntar plano del área de diseño y cantidad de figuras.
- Marcación especial: Si o no y cuál.
- Casos especiales: Drivers compartidos, cableado adicional, clavijas u otros.
- En productos especiales (productos híbridos o mezcla de componentes) anexar reporte de laboratorio donde muestre la compatibilidad de los componentes y viabilidad del ensamble.
- Radicación documentos: Con factura o remisión.
- Dirección: Datos completos, especificar si la entrega es en una dirección diferente donde se radica la documentación. Proporcionar los dos rótulos si son direcciones diferentes.
- Contacto: Datos completos y teléfono.
- Crédito: confirmar si cuenta con crédito activo.
- Flete: Marcar si es contra entrega o incluido.

Se procede a tramitar pedido una vez se cumpla con la aprobación del mismo y las observaciones mencionadas.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

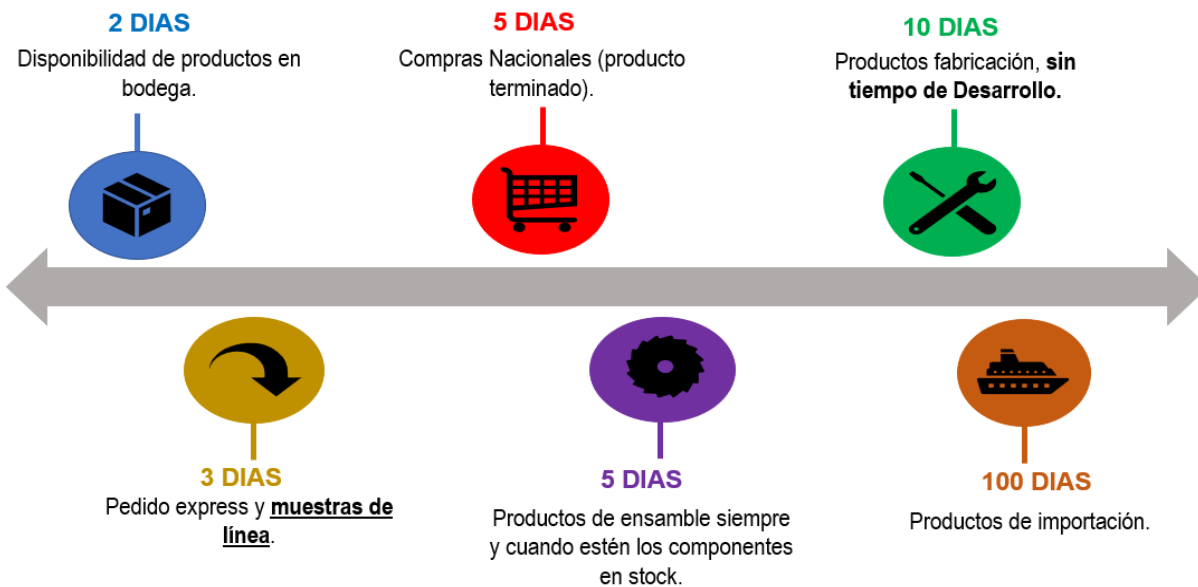
ROTULO

| | | |
|---|--|--|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: DC-PR-VT-04 |
| | ROTULO ENTREGA DE MERCANCIA | Versión No.02 |
| | | Emisión: 03/05/2022 |
| REMITENTE | | |
| ENTIDAD: | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | |
| DIRECCIÓN: | KM 3.3 PARQUE INDUSTRIAL SANTA LUCIA BG 6A | |
| CIUDAD: | SIBERIA - FUNZA - COLOMBIA | |
| PBX: | 7440701 | |
| DESTINATARIO | | |
| ENTIDAD: | | |
| NOMBRE: | | |
| CARGO: | | |
| DIRECCIÓN: | | |
| CIUDAD: | | |
| CELULAR / TEL: | | |
| Por favor marque con una X según corresponda: | | |
| <input type="checkbox"/> FLETE INCLUIDO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> FLETE CONTRAENTREGA |
| OBSERVACIONES: | | |
| | | |

Por favor no modificar este campo.

Indicar cada uno de los datos que aquí aparecen de la forma más clara y completa posible.


6. TIEMPOS PARA ENTREGA DE PEDIDOS



7. TIEMPOS DE ENTREGA

Los tiempos pueden variar por: factores externos, grandes cantidades, tiempos establecidos por los proveedores, cuarentena, entre otros. Con empresas de servicios de transporte, la mercancía se despacha después del mediodía entre lunes y viernes. Para ruta local y/o proyectos especiales, la fecha será dada por el área de Logística.

Por seguridad, no se recibe pagos contra-entrega para clientes nuevos. En el caso de clientes antiguos, se validará anticipadamente con el área de Tesorería y Cartera.

| | | |
|--|-----------------------------------|----------------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

Para clientes internaciones el tiempo del certificado y/o declaración de origen es de 3 a 5 días hábiles, adicional a los tiempos de logística.

No se genera factura anticipada de productos que no se encuentren en el inventario.

8. PEDIDO MINIMO

Pedido mínimo \$1.500.000 sin IVA, se cobra flete local de \$25.000 o por transportadora según simulador.

9. FLETES A NIVEL NACIONAL

- Se factura al cliente el 50% del flete de las siguientes zonas: Valle, Cauca, Nariño, Costa, Norte de Santander, Providencia, San Andrés, Putumayo, Amazonas, Vaupés, Arauca, Guaina y todo municipio diferente a la ciudad principal.
- El valor del flete no puede superar el 3% del valor de la venta antes de IVA.
- El flete del 3% cubre ciudades principales: Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Cali. Aplica también para otros destinos siempre y cuando se cubra el 3% del valor de la venta antes de IVA.
- Si el transporte a zonas con o sin reexpedición excede el 3% del presupuesto, se cotizará con otra transportadora, o se cobra el 50% al cliente o al asesor con el que se mantiene convenio.

Nota: Todas las referencias cotizadas deben estar agrupadas en una sola orden, para evitar cobros extra por gastos de envío.

10. FLETE INTERNACIONAL:

El punto de entrega de las exportaciones se realiza bajo el método Ex Works, es decir que se hace entrega de la mercancía en las instalaciones de **STAND ILUMINACIONES SAS.**


11. FLETE POR GARANTIAS, DEVOLUCIONES Y MUESTRAS

- Si se confirma que es una garantía, el flete será asumido por Stand Iluminaciones.
- Si No cumple la política de devolución, el cliente asume el o los fletes.
- Si son muestras, el flete lo cancela el cliente o asesor.
- Si es error del asesor, éste asume el o los fletes.

No se recibe mercancía en la empresa contra pago de flete; solo si está autorizada por el área administrativa.

12. ENTREGA

- Si el destinatario no acepta la entrega de la mercancía, el comprador será responsable por el valor del envío (ida y regreso).
- Si la mercancía ha sido despachada y la dirección de entrega está errada, incompleta o se necesita un cambio, será asumida por quien haya cometido el error y corresponderá a la tarifa cobrada por la transportadora contratada.

| | | |
|--|-----------------------------------|----------------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |


- Si la mercancía no es reclamada o no existe una persona encargada de recibirlo, el comprador es responsable por el pago del envío y/u otros cargos adicionales para devolverla a la dirección de origen.
- Si el envío o caja presenta algún deterioro, debe hacerse la anotación en la guía de devolución a la Empresa de Servicios de Transporte o en la orden de entrega presentada por el conductor o mensajero de Stand Iluminaciones S.A.S.

13. CAMBIOS POR GARANTÍA

Los datos de contacto del RMA corresponde al cliente o la empresa que hace la solicitud. En ningún caso se acepta que sea el asesor comercial de Stand.

El diagnóstico, procedimiento y logística de luminarias que sean enviadas a la empresa Stand, lo realiza el técnico de garantías. Los fletes de envío son asumidos por el cliente y una vez se confirme que es una garantía se hace devolución del flete.


Ver procedimiento **GO-PR-01 PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS.**

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |



14. DEVOLUCIONES (RETRACTO)



| | | |
|---|-----------------------------------|----------------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

El comprador tiene derecho a retractarse de la compra efectuada, sujeto a las siguientes condiciones:


- No se recibe devoluciones con marcación especial.
- Puede ejercer el derecho al retracto en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto.
- Stand Iluminaciones reintegrará en su totalidad, el dinero que el cliente haya pagado, máximo dentro de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que el cliente hizo uso del derecho de retracto.
- El cliente debe notificar previamente, al asesor comercial que lo atendió, sobre dicha devolución, mediante mensaje al correo electrónico.
- El cliente deberá devolver el producto a las instalaciones de la Empresa, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió; es decir, el producto intacto: en óptimas condiciones y sin rastros de haber sido utilizado. Además, debe devolverse en los empaques originales y con sus respectivos accesorios.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos en su totalidad por el cliente.
- Una vez recibido el producto en las instalaciones de Stand Iluminaciones, se verificará las condiciones del mismo y de acuerdo con los resultados, se procederá con el trámite de devolución del dinero.
- En caso de no cumplir con las condiciones antes especificadas, se notificará al respecto al cliente, para que se presente a recoger el producto.

No tiene derecho al retracto, el cliente que haya comprado productos fabricados conforme a sus propias especificaciones o claramente personalizados.

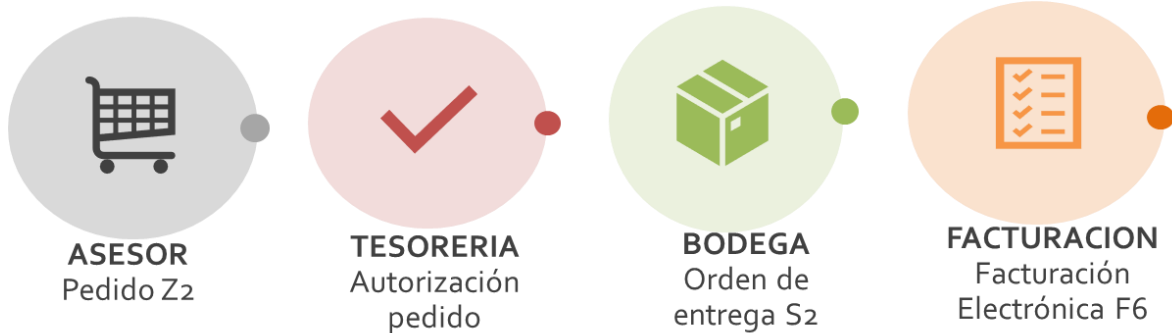
(Artículo 47 del Estatuto del Consumidor)

TENER EN CUENTA:

- Generar solicitud por medio de la página web.
- Registrar datos personales de la persona natural o jurídica a quien se le facturo el producto.
- Ser claro en la causal de la devolución detallando la descripción del producto.
- El sistema genera el recibido de la solicitud.
- Cliente cancela el flete.
- Entregar el producto en la recepción.
- Inspección del producto: Aprobado o Rechazado.
- Si es aprobado Contabilidad envía Nota Crédito al correo electrónico del asesor comercial.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

15. MUESTRAS



SOLICITUD DE MUESTRAS


- El asesor realiza pedido por medio de M, el cual corresponde únicamente a muestras.
- Bodega realiza una orden de entrega usando el consecutivo M..
- Contabilidad realiza una factura que corresponde al consecutivo MTRA.
- El cliente tendrá plazo de 30 días para devolver la muestra, pasado este tiempo deberá o cancelarla.

Condiciones:

- **Cantidades:** Puede solicitar un máximo de 10 productos diferentes; de dos unidades por referencia, si requiere más de la misma referencia deberá realizar una compra.
- **Tiempo:** Dispone de 30 días.
- **Envió o traslado:** El cliente asume el o los costos del flete de la(s) muestra(s) tanto su destino como retorno a las instalaciones de **STAND ILUMINACIONES S.A.S.**
- **Producto:** La muestra debe llegar en lo posible en condiciones aceptables.
- **Facturación:** Todas las muestras se envían facturadas.
- **Devolución:** En caso de que aplique, se hará inspección del producto, y este debe cumplir con los parámetros para aplicar a devolución.

Para solicitud de muestras diferentes a las condiciones autorizadas, se estudiarán los siguientes aspectos:

- Cliente Nuevo o Antiguo.
- Creación del cliente en sistema contable, proporcionar información.
- Valor total de los productos solicitados.
- Cantidades.
- Tiempo de préstamo del producto.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------|
|  | STAND ILUMINACIONES S.A.S. | Código: CC-PO-GR-01 |
| | INSTRUCTIVO AREA COMERCIAL | Versión: No.3 |
| | | 06/05/2022 |

Acuerdos con el asesor:

- Las muestras que se manejen como obsequio requiere de autorización del área administrativa.
- Cuando el asesor gestione la recuperación demuestras, No asume el costo.
- Transcurridos 180 días sin retorno de la(s) muestra(s), el asesor asumirá el 50% del valor de la lista de precios.

16. NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en el presente documento, será resuelta por la la dirección administrativa

El cumplimiento de nuestras entregas puede verse afectado por fuerza mayor o caso fortuito; es decir, hechos irresistibles o inevitables, y/o imprevisibles o inesperados, los cuales escapan a nuestra voluntad.

El asesor comercial manifiesta conocer el presente documento y se responsabiliza de su cumplimiento.