

	<h2 style="margin: 0;">POLÍTICAS COMERCIALES</h2>	Código: DOC-COM-03
		Versión:01
		Fecha: 19/04/2023

### 1. TIPOS DE CLIENTES

**Integrador:** empresa de tecnología que brinda soluciones relacionadas con seguridad electrónica (alarmas, CCTV, control de acceso, cableado estructurado, automatización) y dentro de esas soluciones incluye productos INNOMATIK.

**Instalador:** persona natural con conocimientos y experiencia en la instalación de sistemas de seguridad electrónica.

**Dealer:** Empresa de distribución masiva de productos de seguridad electrónica y automatización.

**Empresas de aluminio arquitectónico:** empresas que instalan puertas automáticas peatonales como complemento a su portafolio de productos y servicios. (Ventanar, Tecnoglass)

### 2. POLÍTICAS DE DESCUENTO

Tipo cliente	Descuento
<b>Integrador</b>	30%
<b>Instalador</b>	30%
<b>Dealer</b>	+15% adicional al 30% del integrador
<b>Empresas aluminio arquitectónico</b>	30%

### 3. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

**Condiciones de otorgamiento de crédito:**

1. La empresa debe tener una trayectoria superior a 5 años o empresa asociada a un cliente establecido.

**Requisitos de acceso a crédito:**

1. Estados Financieros y sus revelaciones (NIIF) de dos años atrás y último corte del año en curso.
2. Extractos bancarios de los últimos 3 meses.
3. Declaración de renta de los 2 últimos años.
4. Cámara de comercio actualizada < 30 días.
5. Rut actualizado.

	<h2>POLÍTICAS COMERCIALES</h2>	Código: DOC-COM-03
		Versión:01
		Fecha: 19/04/2023

6. Dos referencias comerciales de proveedores por escrito (cupos de crédito otorgado).
7. Autorización de consulta de Data crédito
  - Revisión en central de riesgo (data crédito) una vez realizada la solicitud de crédito.
  - De acuerdo a cupo de crédito sugerido por data crédito se asigna cupo de 30%
  - Plazo de pago a 30 días

**Nota:** Si el cliente activo presenta mora en pagos No se factura y no se realizará despacho de pedidos y recepción de servicios.

#### 4. TIEMPO DE DESPACHO

- **Venta local – Bogotá:** 1 día hábil.
- **Ciudades principales:** 1 a 3 días hábiles.
- **Envío internacional:** 3 a 5 días hábiles.

#### 5. GASTOS DE ENVÍO

##### 5.1. Gastos de envío para venta nacional

Monto de venta igual o superior a \$1.500.000 + IVA, los gastos de envío son asumidos por INNOMATIK de lo contrario serán asumidos por el cliente.

##### 5.2. Gastos de envío para venta internacional

Asumido por el cliente

#### 6. POLÍTICAS DE GARANTÍA

##### 6.1. Garantía de producto nuevo

- El producto debe ser distribuido por INNOMATIK.
- La solicitud de garantía debe realizarse por el comprador del producto.
- Garantía de 12 meses a partir de la fecha de facturación.
- Trasmisores tienen garantía de 90 días.
- Aplica para defectos de fabricación.

	<h2>POLÍTICAS COMERCIALES</h2>	Código: DOC-COM-03
		Versión:01
		Fecha: 19/04/2023

- Respuesta de 2 a 3 días hábiles para confirmar cubrimiento de garantía con reparación del producto o reposición por nuevo producto.

**6.2. Garantía en servicio técnico para equipos reparados y que estén fuera del período de 12 meses de garantía:**

- 90 días desde la fecha de facturación del servicio técnico, previamente aprobado por el cliente.

**6.3. La garantía no aplica en los siguientes casos:**

- La instalación no fue realizada por personal capacitado por INNOMATIK.
- El producto se ha utilizado o implementado de manera inadecuada o contraria a las instrucciones del fabricante.
- Se ha modificado el diseño original del producto y/o de sus componentes.
- Se ha realizado alguna corrección del defecto sin haber sido autorizado previamente por INNOMATIK.
- Se ha presentado un caso de fuerza mayor o evento fortuito, incluyendo pero no limitándose a sismos, terremotos, granizadas, tormentas eléctricas, incendios, actos de terrorismo o vandalismo, entre otros.
- Existen fallas o fluctuaciones en el suministro eléctrico que puedan haber afectado el funcionamiento del producto.
- El daño ha sido causado por terceros o por circunstancias ajenas al control de INNOMATIK.
- Se ha evidenciado daño en los componentes debido a la exposición al agua o humedad, causado por lavado de paredes, goteras, filtraciones de agua, rotura de tuberías, o por instalaciones incorrectas en ambientes a la intemperie.
- Esté alterado o no se identifique fácilmente el número serial.
- Cuando la falla sea originada por el desgaste normal de las piezas debido al uso.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE PQR

**Información general:**

Tel. 6013004423 -6017613248 **Opción: 0**

Cel. O whatsapp: 3188363866

e-mail: [info@innomatik.co](mailto:info@innomatik.co)

	<b>POLÍTICAS COMERCIALES</b>	Código: DOC-COM-03
		Versión:01
		Fecha: 19/04/2023

**Facturación:**

Cel. O Whatsapp: 3156718483

e-mail: [cartera@innomatik.co](mailto:cartera@innomatik.co)

**Comercial:**

Tel. 6013004423 -6017613248 **opción: 1**

Bogotá y Otras ciudades (diferentes a costa Atlántica):

Cel. O Whatsapp: 3163049417

e-mail: [comercial2@innomatik.co](mailto:comercial2@innomatik.co)

Costa Atlántica:

Cel. O Whatsapp: 3160282237

e-mail: [Shirley.trillos@innomatik.co](mailto:Shirley.trillos@innomatik.co)

**Contabilidad:**

Tel. 6013004423 -6017613248 **opción: 3**

Cel. O Whatsapp: 3152709426

E-mail: [contabilidad@innomatik.co](mailto:contabilidad@innomatik.co)

**Compras y proveedores:**

Recepción de facturación electrónica: [facturacion@innomatik.co](mailto:facturacion@innomatik.co)

**Servicio técnico:**

Tel. 6013004423 -6017613248 **opción: 2**

Cel. O Whatsapp : 3172243210 – e-mail: [serviciotecnico@innomatik.co](mailto:serviciotecnico@innomatik.co)

Cel. O Whatsapp : 3173731692 – e-mail: [sosporte@innomatik.co](mailto:sosporte@innomatik.co)

	<b>POLÍTICAS COMERCIALES</b>	<b>Código: DOC-COM-03</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 19/04/2023</b>

**Logística:**

Cel. O Whatsapp : 3167767235

e-mail: [logistica@innomatik.co](mailto:logistica@innomatik.co)