

# PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Distribuidora Noroeste — Área de Ventas y Atención al Cliente

---

## STOCK AGOTADO

Si el cliente solicita un producto sin existencia, el ejecutivo de ventas notifica dentro de las 2 horas hábiles siguientes. Se ofrece al cliente una de dos opciones: producto sustituto de características similares, o fecha estimada de reposición. Si el cliente no acepta ninguna opción, se cancela el pedido sin penalización ni cargo adicional.

## POLÍTICA DE CRÉDITO

Se otorga línea de crédito a clientes con historial positivo de al menos 3 compras previas pagadas en tiempo. El crédito se suspende automáticamente cuando existe una factura vencida con más de 30 días de antigüedad. Para reactivar el crédito, el cliente debe saldar el adeudo completo más realizar una compra adicional de contado.

## DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

Se aceptan devoluciones dentro de los primeros 5 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido, siempre que el producto esté sin abrir y en embalaje original sin daño. No aplica la política de devolución para: papel bond y hojas, consumibles (tintas, tóners abiertos) o productos con daño evidente por mal manejo del cliente.

## ESCALAMIENTO DE CONFLICTOS

Cuando un cliente presenta un reclamo por monto mayor a \$5,000 MXN, o cuando existe amenaza legal o escalamiento formal, el gerente de ventas debe involucrarse dentro de las primeras 24 horas hábiles. El ejecutivo de ventas no tiene autorización para ofrecer descuentos o compensaciones por encima de \$1,000 MXN sin aprobación de gerencia.

## FACTURACIÓN

Las facturas se emiten dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la confirmación de pago o autorización de crédito. El cliente debe proporcionar RFC, correo de facturación y uso de CFDI al momento del primer pedido. Para facturas globales de fin de mes, el cliente debe solicitarlo antes del día 28 de cada mes.

## ATENCIÓN PRIORITARIA

Los clientes con crédito activo y compras mayores a \$20,000 MXN mensuales en los últimos 3 meses se clasifican como clientes prioritarios. Para clientes prioritarios: tiempo de respuesta máximo de 1 hora hábil, ejecutivo de cuenta asignado y descuento automático del 5% en pedidos mayores a

\$10,000 MXN.