

CLÁUSULAS APLICABLES A LA VENTA
(Vigente desde: 26 de Junio de 2015)

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones mínimas que los clientes deberán aceptar para la entrega de nuestros materiales ya sea que estos sean recogidos en planta o entregados por nuestro transportista a sus obras, teniendo en cuenta las características de los materiales sílico calcáreos y/o de concreto que nuestra empresa vende, en relación a los daños que pudieran surgir a consecuencia del transporte y manipuleo y que en caso sean excedidos, queden protegidos los intereses de nuestros clientes, de manera tal que nuestra empresa se responsabilice por eventuales excesos.

PEDIDO:

1. El pedido se debe solicitar entregando la siguiente documentación en forma legible y completa:
 - a. ORDEN DE PEDIDO (OP) girada por el vendedor de CML o por CML.
 - b. ORDEN DE COMPRA (OC) la cual debe coincidir al 100% con la OP en la cantidad de productos y en los montos de soles indicados en esta última. En caso el cliente careciera de un formato de OC deberá firmar y sellar la OP en señal de conformidad y aceptación.
 - c. CLÁUSULAS DE VENTA: (por única vez para cada obra, antes del inicio del despacho) consignando toda la información requerida de manera legible y debidamente firmadas.
 - d. DOCUMENTO DE PAGO: ya sea el cheque, la constancia de depósito, la constancia de transferencia electrónica u otro.
 - e. Toda esta documentación, debe ser entregada a CML al menos **48 horas antes de la fecha y hora del despacho**, debiendo tener en obra una prevención de material de al menos 48 horas en caso de ocurrencias fortuitas que dificulten o impidan la entrega programada.
2. Los pedidos de Placas Sílico Calcáreas se harán en cantidades múltiplo de parihuelas, según la cotización (OP) al igual que los embolsados, los adoquines, los enchapes y el ladrillo King Kong.
3. Las suspensiones, cancelaciones, cambios de horario, cambios de material y/o cualquier modificación de los despachos ya programados, deberán realizarse con la debida anticipación y observando las siguientes condiciones:
 - a) Se pueden realizar cambios o cancelaciones hasta las 12:00m del día previo al despacho para despachos programados en el "turno mañana" y hasta las 6:00pm del día previo al despacho, para despachos programados en el "turno tarde". Después de dicho horario, se aplicará una penalidad de S/.200+IGV por la modificación de la programación, puesto que esto conlleva costos operativos y limita nuestra posibilidad de atender a otro clientes.
 - b) Los pedidos programados que sufran modificaciones a solicitud del cliente, excediendo los horarios indicados en la cláusula 3 literal a) del presente, además de la penalidad indicada en el mismo numeral, quedarán sujetos a **nueva programación**, de acuerdo a la disponibilidad de unidades transporte y turnos de carga en la planta.

TRANSPORTE Y DESCARGA DEL MATERIAL:

4. El transporte de los materiales se realiza normalmente sobre parihuelas, utilizando para ello camiones de 30Tn y excepcionalmente camiones de 20Tn de capacidad aproximada. Toda obra deberá contar con un acceso adecuado que permita la llegada, el ingreso, el tránsito y maniobrabilidad del vehículo y su carga desde nuestra planta hasta la obra misma. **La descarga del material se realizará únicamente: a) con la grúa de la obra o b) manualmente por medio de estibadores proporcionados con el transporte, quienes descargarán únicamente a pie de la plataforma del camión.**
5. No está permitido el "voleo" de material a otro punto de descarga diferente. Toda movilización posterior del material descargado a pie de camión, la realizará el personal propio de la obra por su cuenta y costo.
6. El cliente deberá contar con una persona responsable y autorizada para la recepción de los materiales, la cual deberá indicar en la guía, la hora exacta de llegada de la unidad, colocando su V.B. así como la hora en la que la unidad se retira de la obra.

PARIHUELAS:

7. En cualquier caso en que las parihuelas se queden en la obra, la persona responsable deberá firmar la Guía de Remisión o el cargo presentado por el transportista, lo que servirá para el control de salida y retorno de las parihuelas de nuestra planta a la obra y su posterior devolución o cancelación a CML.
8. Cuando la descarga se realice con grúa de obra y las parihuelas deban permanecer en la obra, estas se quedarán en calidad de préstamo. Posteriormente las parihuelas **deberán ser devueltas** en las mismas condiciones en las que fueron entregadas a la obra. Para el recojo de las mismas, estas deberán estar apiladas y ubicadas en un lugar de fácil acceso para el transportistas, muy próximo al lugar de descarga de material.
9. Si el cliente recoge el material directamente en planta, se le podrá entregar el material en parihuelas, para lo cual deberá depositar en el **Scotiabank Cta. Cte. S/. 001-0119712 / CCI: 009-028-000010119712-27** por el

Valor de las mismas, que es de 20.00 soles+IGV. En cualquier caso que las parihuelas no sean devueltas en un **plazo máximo de 12 días útiles**, el cliente autoriza a CML a proceder con la facturación y posterior cobro del importe resultante de las parihuelas no devueltas a CML, comprometiéndose a la recepción de dicha factura para su posterior cancelación en las mismas condiciones y plazo de pago que tenga el cliente para los materiales entregados por CML.

10. En cualquier caso que las parihuelas no devueltas oportunamente, tampoco hayan sido canceladas, el cliente autoriza a CML a suspender los despachos de material hasta la devolución o cancelación de las mismas.

IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA:

11. En caso que, por alguna razón que no haya sido previamente comunicada por escrito al vendedor o al encargado de atención al cliente con la debida anticipación, no sea posible descargar el material en una obra, se le cobrará al cliente el "falso flete" el cual será comunicado por escrito vía correo al cliente para su conocimiento, aceptación expresa y posterior coordinación para la cancelación de dicho importe **antes de reanudar el despacho**. Además, se debe tener en cuenta lo siguiente
 - a. Toda comunicación relacionada a anulaciones, reprogramaciones de despachos, cambios de dirección u otros temas relacionados al despacho, deberá realizarse verbalmente y por escrito directamente al representante comercial.
 - b. Se debe considerar que los despachos de 30Tn deben darse dentro del horario los turnos: turno mañana de 08:00am a 12:00pm y turno tarde de 1:30pm a 4:30pm. Los horarios y turnos disponibles para despachos de 20Tn son estrictamente en coordinación con el área de atención al cliente.
 - c. Una vez que la unidad haya llegado a la obra, se considerará un **tiempo máximo de espera de una hora para iniciar la descarga y un tiempo de descarga máximo de dos horas**. Cumplido este plazo, la unidad se retirará de la obra y se procederá a cobrar el **falso flete** correspondiente.
 - d. Cumplido el plazo de espera del numeral anterior y con la finalidad de evitar falsos fletes, cuando un cliente lo requiera y lo solicite expresamente, se podrá extender el tiempo de espera para el inicio de la descarga en obra, lo cual tendrá un costo adicional equivalente al 30% del valor original del flete. Este costo adicional será facturado de inmediato a solicitud expresa del cliente y deberá ser cancelado en el **mismo plazo y condiciones que la factura** del envío en cuestión. En caso ya se hubiera cancelado dicho despacho, el cliente se compromete a cancelar este importe en un **plazo máximo de 48 horas**.
 - e. En caso CML no logre entregar un despacho programado, por cualquier motivo fortuito y/o de fuerza mayor, este despacho deberá ser reprogramado con prioridad dentro de las 24 horas subsiguientes, previa coordinación y aceptación expresa del cliente para su recepción.

RECOJO EN PLANTA POR EL CLIENTE:

12. Todo recojo en planta debe ser previamente programado y exclusivamente en los siguientes horarios: turno mañana de 8:00am a 12:00m y turno tarde de 1:00pm a 3:00pm.
13. El chofer debe estar previamente identificado y debe contar con sus implementos de seguridad y su SCTR vigente.
14. Al momento del recojo en planta, el responsable designado deberá portar consigo su brevete vigente y también la factura original que debe recoger antes en las oficinas de Av. Petit Thouars 5056 Miraflores, previa coordinación con el vendedor.
15. De existir algún reclamo en el servicio o de superarse las condiciones de entrega del producto que se fijan en el numeral 17 se deberá comunicar directamente a su representante de ventas y/o al área de Atención al Cliente, según se indica al final del presente.
16. De no cumplir fielmente estos requisitos, el recojo en planta no podrá ser atendido.

RECLAMOS DE ENTREGA EN OBRA:

17. De existir algún reclamo en el servicio o de superarse las condiciones de entrega y descarga que se fijan en el numeral 20, se deberá comunicar directamente a su representante de ventas y/o al área de Atención al Cliente, de manera tal que un supervisor se dirija inmediatamente a la obra para poder verificar el reclamo in situ, con la finalidad de comprobar la veracidad o validez del reclamo.
18. Cuando corresponda una reposición de material debido a un reclamo válido, el cliente deberá devolver previamente el material reclamado. En el caso particular de las Placas Sílico Calcáreas, las unidades a devolver deben estar necesariamente hermanadas y correctamente apiladas.
19. No procederá ningún reclamo sobre materiales ya usados, no devueltos o descargados manualmente del camión.

SUSTENTO DE UN RECLAMO:

20. Un reclamo es considerado como válido cuando en el momento mismo de la entrega de los productos en obra, se da una de estas situaciones:
 - a) Para Ladrillos Sílico Calcáreos: Unidades partidas (rotas en dos pedazos) y/o fisuras pronunciadas, por encima del 5% del total del pedido, pues un porcentaje menor a este puede ser utilizado perfectamente en la construcción de los muros.

- b) Para la Línea de Acabados (adoquines y enchapes): Unidades partidas (rotas en dos pedazos) y/o fisuras pronunciadas, por encima del 1% del total del pedido.
- c) Unidades faltantes, las que se compruebe que faltan en un despacho respecto de la guía de remisión.
- d) No se aceptará ningún otro tipo de reclamos no relevantes, tales como despuntes (roturas de esquinas no significativas), fisuras leves, etc.
- e) Los porcentajes mencionados son aplicables sobre el total de material por cada viaje y para despachados realizados por cuenta de CML. En el caso de que el cliente recoja directamente de planta deberá revisar el material por sí mismo antes de la salida de la planta, en cuyo caso, no se aceptarán reclamos posteriores.
- f) Todos los materiales objeto de un reclamo y que excedan los límites descritos en el presente documento, deberán ser devueltos a CML para su posterior reposición en una cantidad equivalente al material devuelto por el cliente. No se aceptarán fracciones de unidades que no estén hermanadas ni materiales previamente utilizados.

CONDICIONES DE DESCARGA:

21. El cliente debe verificar al momento de la descarga lo siguiente:
- a) Por razones de seguridad, cuando se descarga con la grúa de la obra, el transportista deberá contar con una canastilla de seguridad adecuada para realizar dichas maniobras. Se debe considerar el peso de la canastilla que es de 280 Kg más el peso del material por parihuela que varía desde 1400 hasta 1624 kg. aprox., dependiendo del material.
 - b) Está prohibido el uso de fajas o eslingas para la descarga de nuestros materiales con grúa.
 - c) En la descarga manual, el material no debe ser tirado bruscamente sino más bien, debe ser colocado con el debido cuidado en la ruma para evitar su deterioro.
 - d) Las Placas deben ser almacenadas en forma vertical y está prohibido almacenarlas en forma horizontal.
 - e) Está prohibida la descarga de material en forma parcial en diferentes zonas dentro de una misma obra. Cada unidad debe descargar a pie de plataforma en un único punto.
 - f) Los transportistas y el personal de descarga, deberán portar un fotochek de identificación colocado a la vista, el cual servirá para poder realizar los reclamos correspondientes si es que no se cumplen las condiciones arriba mencionadas, indicando el nombre de las personas involucradas en el incumplimiento.

En el caso de incumplimiento de alguna de las condiciones descritas en el presente documento, esto deberá ser comunicado de inmediato, en el mismo momento del despacho, a la Jefa de Atención al Cliente, Sra. Karen Berríos, vía entel 994-194-695, o vía correo a kberrios@mineraluren.com indicando el fundamento del incumplimiento y solicitando la comprobación in situ de lo reclamado. De no hacerse así, no se aceptará el reclamo.

NOTA IMPORTANTE: Los muros de tabiquería se construyen de dos maneras: muros adosados a la estructura o muros aislados de la misma. Nuestro manual de Instalación de Placas P-7, P-10, P-12 y P-14 para muros divisorios, contempla el procedimiento constructivo para ambos casos. Sin embargo, es importante que los muros se construyan de acuerdo a como el ingeniero estructural ha concebido el proyecto. Esto se puede visualizar en los detalles de los muros de los planos estructurales. Para ello, se debe verificar previamente al inicio de los despachos, esta especificación. Así mismo, se debe verificar que los anclajes se realicen de acuerdo a dicha especificación, la cual debe ser cumplida a cabalidad, debido a que esto es un requisito indispensable para el inicio y la continuidad de los despachos de nuestros materiales.

Representante Autorizado del cliente:

Empresa: _____

Firma y fecha: _____

Obra: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

DNI: _____

Celular: _____

Correo: _____

Responsable(s) de la recepción de materiales en la obra:

Nombre del Ing. Residente: _____

Almacén o Logística de obra: _____

DNI: _____

DNI: _____

Celular: _____

Celular: _____

Correo: _____

Correo: _____