

La calidad de nuestras fragancias y el servicio al cliente son dos de nuestros objetivos corporativos más importantes. Para poder prestar un **SERVICIO SUPERIOR** y **atender oportunamente tus requerimientos** queremos contarte a cerca de nuestros lineamientos y procedimientos internos.



PEDIDOS

Envía tu orden de compra por, WhatsApp o correo electrónico, indicando siempre el código, referencia, cantidad, fecha de entrega y tipo comercial (si es de perfumería fina). Indícanos si tienes alguna especificación que necesites en el empaque.



FLETE

Pedidos superiores a \$400.000 tienen envío gratis, pedidos de monto inferior tienen cargo de flete entre \$10.000 y \$20.000 según la zona.



TIEMPO DE ENTREGA

2 días hábiles si la fragancia está en stock local o aproximadamente 15 días hábiles si requiere fabricación. Para pedidos de contado el tiempo de entrega comienza a partir del recibo del comprobante de pago. Tenemos un portafolio de más de 650 referencias, por lo cual el inventario siempre es cambiante.

Para evitar agotados, te sugerimos pasar tu orden de compra trimestral y de esa manera reservaremos la mercancía que será despachada en las cantidades y fechas que nos indiques. No realizamos reservas de inventario con proyecciones o pronósticos de consumo, solamente con orden de compra.



MÍNIMOS

Perfumería Fina: 100 gr por referencia
Cosmética y Aseo: 1 kg por referencia
Referencias que NO son de línea: 3 kg (Perfumería fina), 5 kg (cosmética y aseo)



CRÉDITO

Solo aplica para personas jurídicas, previa presentación de la documentación requerida: Solicitud de crédito debidamente firmada, estados financieros, Rut, Cámara de comercio (vigencia inferior a 3 meses) Pagaré firmado con carta de instrucciones y cedula del representante legal. El comité asigna un plazo y cupo de crédito para cada cliente de manera particular. El buen uso del crédito permite la ampliación de cupo.



FACTURACIÓN

Se factura el día anterior a la entrega, a la TRM del día



MUESTRAS

Las muestras entregadas tienen como finalidad que el cliente pueda probar el comportamiento de la fragancia dentro de su fórmula. Recuerda que las vainillas y cocos pueden presentar cambios de color en el producto final, por eso recomendamos realizar pruebas de estabilidad y paneles de evaluación antes de aprobar la fragancia.



DEVOLUCIONES

No se aceptan devoluciones, salvo que sea un error de despacho de Sensoria o que exista un problema de calidad. Verifica bien los códigos para que no solicites lo referencia equivocada y asegúrate de evaluar previamente los muestras antes de realizar el pedido. Consulta política de cambios, garantías y devoluciones.



ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO

El ejecutivo encargado de tu cuenta estará disponible para acompañarte en la asesoría de tus proyectos. Tendencias de fragancias, muestras y capacitaciones en perfumería hacen parte de nuestro valor agregado que sabemos que será de gran utilidad para cada uno de nuestros clientes.

ESTAMOS PARA SERVIRTE!

www.sensoria.com.co



El cliente debe realizar la aplicación del producto antes de realizar la compra, la de entrega de muestras por parte de SENSORIA permite la verificación de las características del producto en cuanto a su aplicación y desempeño antes de la orden de compra, en tal sentido nuestros productos NO tienen garantía por desempeño no esperado.

¿CÓMO PROCEDER?

Reclamaciones (cambios, devoluciones y/o garantías) deben ser enviadas por escrito a su ejecutivo de cuenta, máximo 30 días hábiles después fecha de factura.

Toda solicitud deberá estar respaldada de la factura expedida por la empresa y los certificados de calidad. Cumplir con los siguientes aspectos:

1. Estar dentro del (los) recipiente(s) original(s).
2. La cantidad del producto a devolver o cambiar corresponda a no menos del 90% de la despachada.
3. Mantener las etiquetas completamente legibles sin tachones o enmendaduras.

COBERTURAS DE LA GARANTÍA

- Cantidades inferiores a las solicitadas.
- Referencias diferentes a las solicitadas.
- Características organolépticas diferentes a las aprobadas según muestra.

CAUSALES DE PERDIDA DE LA GARANTÍA O EXCLUSIONES DE LA MISMA:

- a- Daños causados por el uso incorrecto del producto. (Exposición a factores ambientales extremos, contaminación, uso parcial del producto)
- b- Daños causados por exposición directa o indirecta a cualquier líquido, agente químico u otra sustancia que pueda afectar el producto interna o externamente ya sea en apariencia física o desempeño.
- c- Daños ocasionados por falta de conocimiento del personal responsable de su manipulación y uso.
- d- Cuando el producto no haya sido empleado para su uso especificado y solicitado.
- e- Cuando el cliente solicita una referencia equivocada.

La reclamación por cambios, devoluciones o garantías no representa aceptación de la misma, la aceptación se informará una vez se analice si la solicitud cumple con los criterios de aceptación. SENSORIA se tomará hasta 5 días hábiles contadas a partir de la recepción física y el producto para realizar dicha revisión y notificación al cliente.