

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BOMBAS GRUNDFOS DE MÉXICO S.A. DE C.V.

REVISIÓN: JUNIO 2019



be
think
innovate

GRUNDFOS 

CONTENIDO

I. PEDIDOS Y FLETES.....	4
II. POLÍTICA DE PAGOS Y PROCEDIMIENTO PARA LIBERAR ÓRDENES.....	5
III. COTIZACIONES DE PRODUCTOS NO ESTÁNDARES.....	7
IV. TIEMPOS DE ENTREGA.....	7
V. RECLAMACIONES.....	8
VI. RECLAMO DE GARANTÍAS.....	8
VII. SERVICIO/REPARACIONES.....	10
VIII. CANCELACIÓN DE PEDIDOS/DEVOLUCIONES.....	11
IX. MERCADOTECNIA.....	12
X. EXTRANET.....	12

¡BIENVENIDO!, ESTIMADO DISTRIBUIDOR DE GRUNDFOS;

Bienvenido a la comunidad de Grundfos de la que usted forma parte. Apreciamos mucho trabajar con usted y desarrollar una relación de largo plazo que sea mutuamente satisfactoria. Este Manual de Procedimientos es una referencia valiosa que contiene información acerca de nuestras políticas y procedimientos, sin embargo, en él no están contenidos todas las políticas y procedimientos de GRUNDFOS.

Hemos resumido sólo algunos de los temas y preguntas más comunes para que usted se familiarice con nuestros Procedimientos Internos, lo cual nos permitirá brindarle un servicio altamente eficiente.

Le recordamos que las políticas de Grundfos contenidas en este manual, pueden cambiarse en cualquier momento con o sin previo aviso.

I. PEDIDOS Y FLETES

A) PEDIDOS

1. Los pedidos están continuamente sujetos a aprobación crediticia por GRUNDFOS.
2. GRUNDFOS no estará sujeto a, ni de acuerdo con, cualquier término o condición de venta por parte del comprador, que difiera o no forme parte de los términos y condiciones de venta de Grundfos.
3. Los pedidos deberán ser enviados por Extranet o por escrito vía correo electrónico a Servicio a Clientes mediante una orden foliada y serán considerados como pedido en firme salvo la aprobación de Grundfos. Es necesario esperar la confirmación del personal de Servicio al Cliente por correo electrónico o revisar el estatus mediante la Extranet.
4. El tiempo de entrega de dicho pedido comenzará a contar a partir de que se cumpla con los requisitos crediticios. Ver sección IV. Tiempos de Entrega para mayor información.
5. Todo pedido aceptado por GRUNDFOS es un compromiso de compra por parte del cliente.
6. Todo producto solicitado que esté listo para embarcarse en nuestro centro de distribución y que no se recoja en un plazo de treinta días corre el riesgo de tener cargos por almacenaje.

B) PROCEDIMIENTO PARA HACER PEDIDOS DE PRODUCTOS

1. Un pedido debe de contener los siguientes datos:
 - I. Nombre de la empresa a quien se facturará (razón social)
 - II. Nombre de la persona que realiza el pedido
 - III. Número de orden de compra
 - IV. Fecha del pedido
 - V. Cantidad de piezas a pedir
 - VI. Número de parte del producto y/o Número de Cotización de CRM (se puede obtener por medio de nuestras Listas de Precios, Extranet, Cotización o Grundfos Product Center)
 - VII. Descripción del producto
 - VIII. Precio neto
 - IX. Vía de embarque
 - X. Destino, especificando dirección de entrega
2. Se envía al correo electrónico de Servicio al Clientes (servicioclientes-mx@sales.grundfos.com o por EXTRANET
3. Automáticamente recibirá notificación de recepción de su correo electrónico
4. Favor de esperar confirmación de su pedido por parte del personal de Servicio al Cliente que se haya procesado.
5. Al día siguiente que su pedido haya sido embarcado, se le informará el número de guía vía correo electrónico.
6. Cabe recalcar que nuestros precios de lista son en dólares americanos y están sujetos a cambio sin previo aviso. Se realizará todo esfuerzo posible para avisar por anticipado de cambios en la lista de precios vigente.

C) FLETES

1. Nuestra venta se realiza en nuestros centros de distribución y todas las condiciones de venta son Ex-Works.
2. Los pedidos de clientes foráneos serán embarcados con flete por cobrar, a menos que el pedido califique para flete prepago (ver siguiente punto).
3. Flete prepago clientes foráneos República Mexicana: GRUNDFOS absorberá el flete a la dirección fiscal del Distribuidor en todo pedido equivalente a 5,000 USD (cinco mil dólares americanos antes de IVA) o más en producto GRUNDFOS en un solo embarque, excepto en productos PLS. La línea de transporte a ser utilizada es elección de GRUNDFOS. Grundfos ofrece como apoyo embarcar los pedidos a cualquier parte de la República Mexicana a solicitud del distribuidor limitando el monto cubierto del flete al que equivalga del envío de dicho pedido a la dirección fiscal del distribuidor. En caso de existir un costo mayor en dicho flete el distribuidor deberá cubrir esta diferencia del flete.
4. Flete prepago clientes foráneos Centroamérica: GRUNDFOS absorberá el flete al puerto de exportación (México y/o Estados Unidos de América dependiendo del punto de exportación) en todo pedido equivalente a 5,000 Mil USD o más en producto GRUNDFOS, en un solo embarque. El seguro de la mercancía es en todo momento responsabilidad del cliente. Los pedidos prepagos para Centroamérica serán puestos en frontera si se embarcan de México y/o con el consolidador del cliente si se embarca de Estados Unidos.
5. Cabe recalcar que aún y cuando GRUNDFOS absorba el flete a cualquier destino, las condiciones de venta seguirán siendo Ex-Works, por lo que el riesgo en tránsito de daño o pérdida de la mercancía sigue siendo responsabilidad del cliente.
7. A elección del cliente, GRUNDFOS podrá embarcar un pedido con flete prepago y el cargo del flete se incluirá en la factura. Los clientes también podrán pasar a recoger mercancía a nuestros centros de distribución de Lunes a Jueves en horario de 10:00 a 11:00 AM y de 1:30 PM a 3:30 PM, los Viernes de 10:00 a 11:00 AM y 2:00 a 3:30 PM a excepción de días festivos.
8. El distribuidor podrá solicitar a Grundfos que el flete sea asegurado, dicho seguro deberá ser cubierto por el distribuidor.

II.- POLÍTICA DE PAGOS Y PROCEDIMIENTO PARA LIBERAR ÓRDENES TERMINOS DE PAGO

Al iniciar su relación comercial con GRUNDFOS, el cliente deberá liquidar sus compras de contado. Posteriormente, si el cliente cumplió con su compromiso de compras, el Depto. de Finanzas podrá, a solicitud expresa del cliente y mediante el gerente de Ventas de su zona , hacer un análisis para definir si es sujeto de crédito o no.

El máximo plazo de crédito será de 30 días desde la fecha de facturación. GRUNDFOS se reserva el derecho de estipular límites crediticios por cliente de acuerdo con el comportamiento del mismo en lo relacionado a los pagos de las compras realizadas.

El procedimiento para realizar pagos es el siguiente:

1. CLIENTES DE CRÉDITO:

A) Si al cliente se le ha otorgado crédito, al enviar el pedido se captura por Servicio al Cliente y si la mercancía se tiene en existencia en almacén se procesa la salida del producto, si no se tiene disponible se manda pedir a la planta que lo produce. Favor de revisar con el personal de Servicio al Cliente de GRUNDFOS la disponibilidad del producto o equipo que desea adquirir.

> Si el cliente se encuentra al corriente en sus pagos la orden se procesará de manera automática.

> No se surtirán pedidos en caso de que el cliente no se encuentre al corriente en sus pagos, o que su línea de crédito esté llena. En este caso la cuenta del cliente estará bloqueada y deberá comunicarse directamente al área de Finanzas con la encargada de cuentas por cobrar para negociar el pago de lo que se adeuda y poder liberar los equipos solicitados.

B) El tiempo de entrega corre a partir de la captura del pedido sí y sólo el cliente tiene su línea de crédito abierta sin problemas ni restricciones, de lo contrario, el tiempo de entrega corre a partir de que la línea de crédito esté disponible.

2. CLIENTES DE CONTADO:

A) El cliente deberá pagar de contado si no se le ha otorgado crédito, esto para que su orden de compra sea procesada.

B) Los tiempos de entrega corren a partir de que se recibe el pago.

C) Para realizar pagos a GRUNDFOS, el cliente deberá hacer un depósito en las Cuentas que le hayan sido asignadas por el personal de finanzas cuando se dio de alta su distribución.

D) Inmediatamente después de enviar su pedido, el cliente deberá enviar la notificación del pago informando el número de pedido o si es un anticipo al Depto. de Finanzas con atención a la encargada de Cuentas por Cobrar. NO se le surtirá el pedido en caso de no enviar dicha notificación de pago.

3. En el caso de equipos no estándares o especiales se necesita un anticipo del 50% para procesar la orden de acuerdo a los siguientes puntos:

Cientes con Crédito: El pago de anticipo ya no será requerido en las ordenes de clientes con crédito, excepto en ordenes mayores a \$20,000 USD y/u ordenes que contengan equipos BPQ, Peerless (incluyendo Fire), Labour/Taber y BMS. En dichas ordenes el anticipo seguirá siendo 50% al colocar la orden y 50% contra entrega como hasta ahora.

Cientes de Contado: Pago 100% para entrega, excepto en ordenes mayores a \$3,000 USD, donde se requerirá anticipo del 50% al colocar la orden y 50% contra entrega, como hasta ahora.

4. Por medio de la Extranet, el cliente puede consultar su Estado de Cuenta y/o facturas. También se puede consultar en Extranet si el pedido ya ha sido facturado.
5. Las facturas son enviadas electrónicamente una vez que la mercancía ya fue embarcada.
6. Cualquier aclaración con respecto a su estado de cuenta, pagos, facturas o notas de crédito, favor de contactar a la encargada de Cuentas por Cobrar.

Nota: Adicionalmente al precio del producto, el comprador deberá de pagar todo impuesto correspondiente.

III. PROCEDIMIENTO PARA DIMENSIONAMIENTO / COTIZACIONES DE PRODUCTOS NO ESTÁNDARES

Toda cotización tiene validez por 30 días hábiles a partir de la fecha de expedición, a no ser que se especifique otro período de validez en la misma. Cualquier cotización escrita o diagrama/dibujo es propiedad de GRUNDFOS. Estos documentos contienen información confidencial que son prestados al comprador con la condición de que no sean divulgados sin permiso explícito por parte de personal autorizado de GRUNDFOS.

Los Ingenieros de Aplicaciones de GRUNDFOS se enfocan en proyectos y aplicaciones de productos no estándares y/o donde se requiera un conocimiento técnico más profundo del producto GRUNDFOS.

1. En caso de que se requiera el precio de un equipo / accesorio que no aparezca ni nuestras Listas de Precios ni en Extranet, ni en el Catálogo de Kits de Servicio, ni en Grundfos Product Center , por favor contacte al Dpto. de Aplicaciones al siguiente correo: aplicaciones-mx@sales.grundfos.com
2. La información requerida para cotizaciones/dimensionamiento productos especiales es: Carga Dinámica Total del sistema, flujo requerido, líquido a bombear (viscosidad y temperatura), y tipo de aplicación. El cliente deberá llenar el formato correspondiente a la línea a cotizar.
3. Una vez que el Ing. de Aplicaciones haya confirmado que tiene la información necesaria para hacer la cotización, deberá dar respuesta al cliente a más tardar 48 horas después de haber recibido toda la información. En caso contrario se le notificará al respecto.
4. Cabe la pena recalcar que para cotizar equipos estándares se deberá referir a nuestras Listas de Precios GRUNDFOS y contactar al personal de ventas que atiende su cuenta como apoyo en caso de que así se requiera.

IV. TIEMPOS DE ENTREGA

1. SOLICITUD DE TIEMPOS DE ENTREGA ESTIMADOS: A solicitud del cliente, los tiempos de entrega serán proporcionados por Servicio al Cliente vía telefónica o por escrito, en los casos en que el cliente ya cuente con el número de parte. Los tiempos de entrega estarán sujetos a la información disponible en el momento de la cotización.

2. CONFIRMACIÓN DE TIEMPOS DE ENTREGA AL COLOCAR PEDIDOS: Una vez colocado el pedido en firme, Servicio al Cliente confirmará el tiempo de entrega. Los tiempos de entrega también estarán sujetos a que la cuenta esté libre de bloqueos por saturación de crédito y/o facturas vencidas.

A. En el caso de Clientes que paguen a crédito, el tiempo de entrega corre a partir de la captura del pedido sí y sólo el cliente tiene su línea de crédito abierta sin problemas ni restricciones, de lo contrario, el tiempo de entrega corre a partir de que la línea de crédito esté disponible.

B. En el caso de Clientes que paguen de contado, los tiempos de entrega corren a partir de que se reciba el pago.

V. RECLAMACIONES

1. Toda mercancía es embarcada en nuestros centros de distribución. Las condiciones de venta son Ex Works. El comprador deberá de examinar cuidadosamente la condición de la mercancía recibida de la línea fletera.

2. Daños a la mercancía son a cuenta del comprador, y este deberá fincar una reclamación con la compañía de transportes.

3. Reclamaciones por faltantes se permitirán siempre y cuando sean fincadas dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de la fecha de recepción del material.

4. Favor de contactar a Servicio al Cliente para realizar alguna reclamación por faltantes.

VI. RECLAMO DE GARANTÍAS

Todos los productos fabricados por GRUNDFOS están garantizados de estar libres de defectos en su fabricación en cuanto a los materiales utilizados y/o mano de obra empleada por un período de 24 meses a partir de la fecha de instalación, pero no más de 30 meses a partir de la fecha de fabricación. La responsabilidad de GRUNDFOS bajo esta garantía se limita estrictamente a la reparación o al reemplazo (a elección de GRUNDFOS) de los productos fabricados por GRUNDFOS.

GRUNDFOS no se hará responsable por los gastos eventuales de remoción, instalación, soporte u otros gastos que pudieran surgir en conexión a la reclamación de una garantía. Tampoco se hará responsable por daños, perjuicios o incidentes que se tenga como resultado de cualquier causa, uso u operación del producto. Los productos que son vendidos pero no fabricados por GRUNDFOS están sujetos a la garantía otorgada por el fabricante de dichos productos, y no por la garantía de GRUNDFOS.

GRUNDFOS no se hará responsable por el daño o desgaste de sus productos causado por condiciones de operación anormales, accidentes, abuso, uso incorrecto, alteración o reparación no autorizada, o si el producto no se instaló de acuerdo al Instructivo de Instalación y Operación expedido por GRUNDFOS.

GRUNDFOS no se hará responsable por daños o perjuicios que se tengan como resultado del uso u operación del producto.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA SOLICITAR A BOMBAS GRUNDFOS DE MÉXICO S.A. DE C.V. REVISIÓN DE UN EQUIPO POR RECLAMO DE GARANTÍA:

1. Solicitar un ARM (Autorización de Retorno de Material) a Servicio al Cliente por correo electrónico a servicio-csmx@grundfos.com
2. Este correo dirigido a Servicio al Cliente de Servicio deberá contener la información del producto (modelo y número de parte) que tiene el problema con una breve descripción de la falla, copia de la factura, y especificar que se está reclamando una garantía.
3. Una vez que Servicio al Cliente de Servicio reciba esta información, le hará llegar al cliente el número del ARM con el cual usted podrá darle seguimiento a su revisión.
4. El envío del equipo deberá ser con flete pagado y entrega a domicilio al Centro de Distribución que le corresponde a su cuenta.
5. El equipo deberá ser enviado junto con la hoja de ARM, ésta deberá estar por fuera del empaque de manera visible para que GRUNDFOS pueda identificarlo y recibir en almacén. No se recibirá ningún equipo que llegue a nuestra planta sin la hoja de ARM visible y se regresará el equipo a la dirección de procedencia.
6. El procedimiento de revisión se efectuará en un plazo no mayor a 72 horas después de haber recibido tanto el equipo en nuestra planta como toda la información solicitada en caso de ser un producto estandar.
7. Al tener el diagnóstico de la falla del equipo, el Depto. de Servicio al Cliente de Servicio le notificará al distribuidor el motivo de falla. En dicho diagnóstico se especifica si procede la garantía o no y se detallan los pasos a seguir.
8. Si procede la garantía, se reparará el equipo sin costo o se enviará un equipo nuevo, a elección de GRUNDFOS. En caso de equipos fuera del período de garantía o en caso de no proceder la garantía se enviará una cotización de la reparación del equipo.
9. El cliente deberá responder a Servicio al Cliente de Servicio vía correo electrónico de acuerdo a lo que menciona el reporte dentro de un plazo máximo de 30 días, de lo contrario, el equipo será regresado a la dirección correspondiente con flete por cobrar.
10. todos los equipos que se envíen a diagnosticar a nuestro taller de servicio ubicado en la ciudad de Apodaca, Nuevo León contarán con un cargo por revisión ya sea que se encuentren dentro o fuera de su periodo de garantía.
11. En caso de aceptar la reparación del equipo diagnosticado, Grundfos México absorberá el costo del diagnóstico hecho con anterioridad descontándolo en la factura de la reparación del equipo.
12. El diagnóstico no tendrá cargo en caso de que aplique garantía en el equipo.
13. El precio por diagnóstico estándar se lista a continuación. Cualquier equipo que no se encuentre en la lista se cotizará por separado.

Producto/Familias	Precio (USD)	
	Horas	Diagnóstico
Equipos del Segmento Doméstico	1	\$ 55.00
CR <60 HP	2	\$ 110.00
CR 60HP > 125 HP	3	\$ 165.00
SP	2	\$ 110.00
Motores Sumergibles <50 HP	2	\$ 110.00
Motores Sumergibles 50 HP > 150 HP	3	\$ 165.00
Motores Sumergibles 150 HP > 250 HP	4	\$ 220.00
SQ	2	\$ 110.00
Bombas de Aguas Residuales <50HP	2	\$ 110.00
Bombas de Aguas Residuales 50HP > 150HP	3	\$ 165.00
Bombas de Aguas Residuales 150HP > 250HP	4	\$ 220.00
CM	2	\$ 110.00
Circuladoras	2	\$ 110.00

14. El envío del equipo de nuestro centro de distribución al distribuidor, será en todos los casos (ya sea que proceda o no la garantía) ocurre y con flete por cobrar.

VII. SERVICIO / REPARACIONES

Procedimiento a seguir para solicitar a Bombas Grundfos de México S.A. de C.V. el servicio de reparación de un equipo (fuera de garantía):

1. Solicitar un ARM (Autorización de Retorno de Material) a Servicio al Cliente de Servicio, vía correo electrónico a : servicio-csmx@grundfos.com
2. Enviar correo electrónico dirigido a Servicio al Cliente de Servicio para solicitar un ARM (Autorización de Retorno de Material) , vía correo electrónico a : servicio-csmx@grundfos.com el cual deberá contener la información del producto (modelo y número de parte) que tiene el problema con una breve descripción de la falla, copia de la factura, y especificar que se está solicitando reparación de un equipo.
3. Una vez que Servicio al Cliente de Servicio reciba esta información, le hará llegar al cliente el número del ARM con el cual usted podrá darle seguimiento a su revisión. El envío del equipo deberá ser con flete pagado y entrega a domicilio a nuestros centros de distribución.
4. El equipo deberá ser enviado junto con la hoja de ARM. Ésta deberá estar por fuera del empaque de manera visible para que GRUNDFOS pueda identificarlo y lo pueda recibir nuestro almacén. No se recibirá ningún equipo que llegue a nuestra planta sin la hoja de ARM visible y se regresará el equipo a la dirección de procedencia.
5. El procedimiento de revisión se efectuará en un plazo no mayor a 72 hrs. después de haber recibido tanto el equipo en nuestra planta como toda la información solicitada.
6. Una vez que se tenga el diagnóstico de la falla del equipo, el Depto. de Servicio al Cliente le enviará al cliente el motivo de la falla, así como la cotización de la reparación del equipo.
7. El cliente deberá responder a Servicio al Cliente vía fax o por correo electrónico si está de acuerdo con la cotización y si autoriza o no la reparación del equipo. Si el cliente autoriza dicho importe, deberá enviar una orden de compra por el monto de la reparación y Servicio al Cliente avisará al cliente la fecha de entrega del equipo reparado.
8. Si el cliente no acepta la cotización, se le hará un cargo correspondiente a una hora de revisión del equipo y se deberá generar una orden de compra por este concepto para que se proceda a la devolución del equipo. Vale la pena recalcar que no se les va a hacer cargo por revisión a los clientes que acepten la cotización de reparación del equipo.

9. El precio por diagnóstico estándar se lista a continuación. Cualquier equipo que no se encuentre en la lista se cotizará por separado.

Producto/Familias	Precio (USD)	
	Horas	Diagnóstico
Equipos del Segmento Doméstico	1	\$ 55.00
CR <60 HP	2	\$ 110.00
CR 60HP > 125 HP	3	\$ 165.00
SP	2	\$ 110.00
Motores Sumergibles <50 HP	2	\$ 110.00
Motores Sumergibles 50 HP > 150 HP	3	\$ 165.00
Motores Sumergibles 150 HP > 250 HP	4	\$ 220.00
SQ	2	\$ 110.00
Bombas de Aguas Residuales <50HP	2	\$ 110.00
Bombas de Aguas Residuales 50HP > 150HP	3	\$ 165.00
Bombas de Aguas Residuales 150HP > 250HP	4	\$ 220.00
CM	2	\$ 110.00
Circuladoras	2	\$ 110.00

10. El envío del equipo de nuestra planta en Apodaca, N.L. al distribuidor será en todos los casos (ya sea que proceda o no la garantía) ocurre y con flete por cobrar. LAS TARIFAS POR SERVICIO/REPARACIONES SON LAS SIGUIENTES: Consultar el Tabulador que incluye Costos y Condiciones de Servicio.

VIII.- CANCELACIÓN DE PEDIDOS / DEVOLUCIONES

1. Cancelación: Toda cancelación de pedidos causa un cargo de al menos un 15% sobre el importe del pedido. Servicio al Cliente le especificará el porcentaje de penalización si es que el equipo es candidato a ser cancelado. Esta solicitud de cancelación se debe de solicitar por escrito a Servicio al Cliente al correo: servicioclientes-mx@sales.grundfos.com

2. Devolución: Cualquier devolución causa un cargo de al menos un 15% sobre el importe facturado. Servicio al Cliente le especificará el porcentaje de penalización con exactitud si es candidato a Devolución.

3. En el caso de devoluciones, el producto deberá ser nuevo y con menos de 30 días de facturación y enviado en su empaque original. El extravío o daño de toda devolución es responsabilidad del remitente.

4. Toda devolución de producto deberá de ser acompañada debidamente por una solicitud de autorización de devolución (ARM) tramitada a través del departamento de Servicio al Cliente, la cual deberá acompañar a la carga por la parte de afuera de manera visible.

5. Toda devolución deberá de ser enviada con flete pagado a domicilio a nuestro centro de distribución en Apodaca, NL (excepto se indique lo contrario). Incluyendo en esta la hoja de ARM por fuera del empaque para que almacén pueda identificarlo.

6. GRUNDFOS evaluará el estado del producto al llegar al almacén y determinará si acepta o no la devolución.

7. En el caso de productos especiales o no estándares, no se aceptará la cancelación o devolución de pedidos. Favor de consultar con Servicio al Cliente para mayor información.

8. En caso de proceder la cancelación se realizará un cargo por un monto que le especificará Servicio al Cliente.

9. En caso de proceder la devolución se realizará una nota de crédito por el valor de la factura de venta menos el cargo por devolución.

VII. MERCADOTECNIA

1. Bombas Grundfos de México, S.A. de C.V. cuenta con un área de Mercadotecnia la cual le puede colaborar con folletería, manuales técnicos, artículos promocionales, listas de precios y colaboración en eventos y exposiciones.

2. Consulte con su Gerente de Ventas si su correo electrónico se encuentra en nuestra base de datos, ya que el área de mercadotecnia envía constantemente noticias y comunicados en donde se avisa de actualizaciones en las listas de precios, lanzamientos de productos, modificaciones en los productos, y otras noticias importantes.

Estos comunicados son el medio de comunicación principal entre el área de Mercadotecnia de GRUNDFOS y nuestros distribuidores. Por esta razón, es muy importante que el distribuidor se asegure de proporcionar al Gerente de Ventas asignado a su zona una cuenta de correo electrónica válida y que revise con frecuencia. El distribuidor debe de notificar al Gerente de Ventas cada vez que cambie o actualice su correo electrónico.

3. Todas las peticiones de folletería, artículos promocionales, listas de precios, apoyo en eventos y exposiciones y cualquier otra petición al área de Mercadotecnia se debe de hacer por medio del Gerente de Ventas asignado a su zona. Favor de no contactar directamente al área de mercadotecnia de GRUNDFOS. El Gerente de Ventas enviará la petición al área de mercadotecnia, que dará una respuesta de la factibilidad de cumplir con la solicitud a más tardar en 5 días hábiles después de haber recibido una petición.

X. EXTRANET (SOLO PARA CLIENTES CON CRÉDITO)

Extranet es una plataforma en línea que Grundfos pone a su disposición. Entre las funciones de Extranet se encuentran las siguientes:

1. Consultar el Precio Neto de los Productos
2. Hacer una Selección de los Productos
3. Consultar el Estatus de su Pedido
4. Consultar su Factura de Compra
5. Consultar su Estado de Cuenta
6. Consultar la Disponibilidad de Producto
7. Colocación de Pedidos mediante Carrito de Compra

Para darse de alta en la Extranet, por favor contacte al Gerente de Ventas de su Zona Geográfica y proporcione lo siguiente:

1. Su número de cliente Grundfos
2. Nombre de la persona que será administrador de la cuenta de Extranet. El administrador tendrá acceso a todas las funciones.
3. Correo electrónico del administrador éste será su usuario.

Una vez realizada el alta, recibirá un correo electrónico de Grundfos, con una liga donde podrá crear una contraseña e ingresar a extranet. Si requiere que más usuarios tengan acceso a extranet favor de solicitarlo con los mismos datos a su Gerente de Ventas Grundfos.

FIRMA DE ENTERADO Y DE ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VENTA DE GRUNDFOS

Con esta firma el Distribuidor de GRUNDFOS constata que ha leído este Manual de Procedimientos, que está enterado de su contenido y que acepta las condiciones de venta de Grundfos. El Gerente de Ventas GRUNDFOS asignado a la zona geográfica del distribuidor constata que ha entregado este manual y que ha resuelto todas las dudas e inquietudes que este último le haya manifestado.

Lugar y Fecha: _____

Nombre del Distribuidor: _____

Nombre y Firma del Representante Legal

**Gerente de Ventas
Bombas Grundfos de México, S.A. de C.V**
