

CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



ANTECEDENTES GENERALES

Mejoramos nuestros procesos de atención y servicio de entrega. Nuestro nuevo flujo de ventas se explica de la siguiente manera:

- Una vez recibida su orden de compra o aprobada nuestra cotización por su parte procederemos a la generación de una orden de venta.
- Generada la orden de venta se dará inicio al proceso de preparación de su pedido en forma automática.
- Una vez preparado su pedido, comienza el proceso de facturación donde usted deberá concretar el pago en la forma pactada con nuestros ejecutivos. Su plazo máximo es 24 horas informada la entrega.
- La entrega de su pedido se efectuará de acuerdo a sus necesidades y para eso, contamos con 6 servicios de despacho, los que explicamos a continuación.

I. OBJETIVOS

Indicar las condiciones de servicio de acuerdo al tipo de despacho convenido, otorgando eficiencia en los tiempos de Entrega.

II. CONCEPTOS CLAVES

- a. **Tipo de expedición:** Concepto referido al tipo de retiro o despacho acordado con nuestros ejecutivos.

Expedición 01: Cliente presencial retira en mesón el mismo día de la compra. Solo se entregará a clientes que se mantengan en la sala de ventas.

Expedición 02: Cliente retira en mesón en forma programada 24 o 48 horas.

Expedición 03: Despacho a domicilio.

Expedición 04: Cliente Programa retiro de mercadería con su servicio de encomienda.

Expedición 05: Despacho a servicio de encomienda contratado por cliente.

Expedición 09: Cliente retira en sucursal de manera programada.

- b. Las Horas de preparación son hábiles.
- c. Santiago: Es el despacho dentro de la Región Metropolitana.

CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



- d. Encomienda: Es el despacho de productos a regiones por medio del servicio de encomienda de las empresas de transporte externas.
- e. Entrega Mesón: Es despacho Presencial limitado a N° de prendas mínimas y/o muestras con espera.
- f. 24 o 48 horas, se refiere a que si algo se factura AM se entrega AM y si es PM se entrega PM.

III. DEFINICIONES:

En función de poder asegurar un servicio óptimo se definieron las siguientes políticas de ventas y medios de entrega.

- **Entrega Mesón cliente presencial Casa Matriz:**
 - Si su compra es gestionada en Casa Matriz anterior a las 15 horas, retira pedido en la misma fecha, según correlativo de ingreso. En horario posterior su retiro será programado al día próximo de generación de Orden de venta en horario PM.
 - Si su compra es gestionada en Sucursal su pedido debe ser ingresado anterior a las 13 horas para ser efectivo el retiro en la misma fecha. En horario posterior retiro será programado a 24 horas en horario PM.
 - Confirmado su pedido listo para entrega, permanecerá un máximo de **48 horas** en nuestro mesón de despacho. Posterior a eso su pedido **será devuelto** a nuestras bodegas, debiendo comenzar un nuevo proceso de ventas si aún sigue necesitando esos productos.
- **Entrega Mesón cliente no presencial Casa Matriz:**
 - Retira en fecha posterior a la generación de orden de venta, según rango de emisión AM/PM programado con su ejecutivo comercial.
- **Retiro Sucursal:**
 - Si Orden de venta es generada anterior a las 13 horas la entrega de su pedido se hará efectiva 24 o 48 horas, según volumen de pedido (máximo 400 unidades 24 horas) próximas a la fecha en horario AM. En los casos que su solicitud exceda ese rango horario su entrega se realiza 24 o 48 horas próximas a la fecha en horario PM.


CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



- **Retiro en mesón casa matriz de forma programada:**
 - Esta condición se da para compras de volumen sobre 400 prendas, el despacho en mesón se realizará en las 24 o 48 horas posterior según programación AM/PM.
- **Despacho clientes Santiago:**
 - Despacho a domicilio dentro de la RM, según radio de despacho.
- **Despacho clientes regiones encomienda:**
 - Texora coordina el retiro de las encomiendas desde nuestro centro de distribución con las empresas de transportes TUR-BUS y MENA; para otras empresas el Cliente debe coordinar la encomienda, una vez facturado.

Los ejecutivos de venta de cada local serán los encargados de coordinar y gestionar su pedido dentro de Texora. Si quiere información de su pedido puede contactarse con su servicio de post venta o su ejecutivo comercial.

IV. CUADRO EXPLICATIVO PROGRAMACIÓN DE ENTREGA

 Lugar de compra	 Hora de compra	 Cantidad	 Clase de expedición	 Fecha de entrega
• Casa Matriz	• 9:00 - 15:00	• Menor a 400 unidades	• Retiro mesón presencial	• El mismo día
• Casa Matriz	• 15:01 - 18:00	• Menor a 400 unidades	• Retiro mesón programado	• Fecha posterior a orden de venta AM
• Sucursal	• 9:00 - 13:00	• Menor a 400 unidades	• Retiro mesón presencial casa matriz	• El mismo día
• Sucursal	• 13:01 - 18:00	• Menor a 400 unidades	• Retiro mesón programado casa matriz	• Fecha posterior a orden de venta PM
• Casa Matriz/ Sucursal	• 9:00 - 13:00 • 13:00 - 17:00	• Menor a 400 unidades • Menor a 400 unidades	• Retiro sucursal • Retiro sucursal	• Fecha posterior a orden de venta AM/PM (según hora de compra)
• Casa Matriz/ Sucursal	• 9:00 - 18:00	• Mayor a 400 unidades	• Retiro cliente mesón • Despacho	• 48 hrs próximo día posterior a emisión de orden de venta, según horario AM/PM

*El cliente tiene un plazo de 48 hrs para retirar su pedido, una vez finalizado este intervalo, el pedido será devuelto a bodega

CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



Nota:

- Las fechas y horarios de entrega son efectivos una vez aprobado el proceso de orden de venta.
- Al momento de dar el OK no se pueden hacer modificaciones posteriores
- Plazos en días hábiles.
- Las fechas y horarios están sujetas a cambio por demanda de temporada.

ATENCIÓN CLIENTES

I. CANALES DE VENTAS

- Realiza tus cotizaciones a través de nuestro sitio web www.texora.cl.
- Realiza tus cotizaciones por correo electrónico.
- Realiza tus cotizaciones con tu ejecutivo de ventas.

II. HORARIOS DE ATENCIÓN

- **Nuestros horarios de atención presencial son:**
 - Tienda casa matriz de 9:00 hrs a 17:00 hrs.
 - Tienda sucursal de 9:00 hrs a 18:00 hrs.
- **Atención llamados telefónicos, correo electrónico y post venta:**
 - Tienda casa matriz de 9:00 hrs a 18:00 hrs.
 - Tienda sucursal de 9:00 hrs a 18:45 hrs.
 - Pedidos web 24 hrs.

III. EQUIPO DE VENTAS

- **Servicio de Ventas Casa Matriz:**
 - Johanna Valdés / Jefe de Ventas Casa Matriz
Fono: +56 2 2352 4049 - +56 9 8293 4244
Mail: jvaldes@texora.cl

CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



- Maximiliano Contreras / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4012 - +56 9 8293 4244
Mail: mcontreras@texora.cl
- Felipe Suazo / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4019 - +56 9 8293 4244
Mail: ventas2@texora.cl
- Kamila Donoso / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4018 - +56 9 8293 4244
Mail: ventas3@texora.cl
- Nicole Oyarzún / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4011 - +56 9 8293 4244
Mail: ventas@texora.cl
- **Servicio de Post Venta Casa Matriz:**
 - Daesy Huamani / Ejecutivo Post Venta
Fono: +56 2 2352 4021 - +56 9 8293 4244
Mail: postventa@texora.cl
 - Yulerca Guillen/ Ejecutivo Post Venta
Fono: +56 2 2352 4021 - +56 9 8293 4244
Mail: postventa2@texora.cl
 - Zarina EcheGARAY/ Recepción
Fono: +56 2 2352 4000
Mail: recepcion@texora.cl
- **Servicio de Ventas Sucursal:**
 - Miguel Astudillo / Jefe de Ventas Sucursal
Fono: +56 2 2352 4053 - +56 9 9318 2492
Mail: mmontecinos@texora.cl
 - Manuel Montecinos / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4053 - +56 9 9318 2492
Mail: mmontecinos@texora.cl
 - Stephanie Poblete / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4054 - +56 9 9318 2492
Mail: ventas5@texora.cl

CONDICIONES PARA DESPACHO/ ENTREGA DE PRODUCTOS



- Isaias Aravena / Ejecutivo de ventas
Fono: +56 2 2352 4053 - 4054 - +56 9 9318 2492
Mail: ventas4@texora.cl
- **Servicio de Post Venta Sucursal:**
- Paola Tilleria / Ejecutivo Post Venta
Fono: +56 2 2352 4052 - +56 9 9318 2492
Mail: atclientestienda@texora.cl