

## 1. Precios, Facturación y Pagos

- 1.1. Las Cotizaciones son válidas hasta la fecha indicada.
- 1.2. Los Plazos de Pago están indicados en las cotizaciones.
- 1.3. La moneda de referencia de BDC Serrallés para sus operaciones es el dólar americano, USD.
- 1.4. Los pagos de facturas en USD pueden realizarse en USD o en DOP tomando como referencia la tasa de cambio que se obtiene en [tasa@bdcint.com.do](mailto:tasa@bdcint.com.do) el día en que se realiza el pago.
- 1.5. La factura en USD muestra la tasa de referencia DOP/USD que debe utilizarse para los fines de reporte de su 606 a la Dirección General de Impuestos Internos.

## 2. Cancelaciones

- 2.1. En los casos donde el Cliente solicite una cancelación de una orden de compras, BDC Serrallés evaluará las razones provistas por este y se reserva el derecho de aceptar las mismas a la vez de someter al Cliente los montos correspondientes a gastos incurridos y/o comprometidos con su cadena de suministro y proveedores. El Cliente se compromete a cubrir estos montos como resarcimiento a los compromisos financieros de BDC Serrallés derivados de los esfuerzos de suplir el producto, mercancía o servicio ordenado por el Cliente.
- 2.2. BDC Serrallés se reserva el derecho de aceptar la cancelación en los siguientes casos:
  - 2.2.1. luego que el producto o mercancía haya sido entregado al Cliente,
  - 2.2.2. que las políticas de cancelación de nuestros proveedores no acepten cancelaciones,
  - 2.2.3. productos o mercancías perecederas o con fecha de caducidad,
  - 2.2.4. producto que luego de recibido en RD no pueda ser exportado por BDC Serrallés por restricciones locales o internacionales.
- 2.3. Las cancelaciones no serán aceptadas en los siguientes casos:
  - 2.3.1. en caso de servicios, que estos hayan sido completados,
  - 2.3.2. que el producto o mercancía se encuentre en un punto dentro de la cadena logística donde sea imposible su retorno o cuando el costo de esto supere el costo total de proceso logístico (transporte, consolidaciones, aduanas, impuestos, etc.),
  - 2.3.3. en caso de servicios, donde se haya incurrido en gastos de logística irreversibles como viáticos, etc.,
  - 2.3.4. mercancía rota o en mal estado,
  - 2.3.5. producto vendido por una promoción de especial o de remate,

## 3. Devoluciones

BDC Serrallés se reserva el derecho de aceptar devoluciones de mercancía con un tiempo menor a cinco (5) días laborables luego de haber sido recibida. No se aceptan devoluciones luego de cumplido este plazo.

- 3.1. El Cliente debe solicitar por escrito la devolución, documentándola con la factura o el conduce de entrega.
- 3.2. La evaluación de la devolución implica un análisis de costos y responsabilidades. Los costos vinculados a la devolución están asociados al reenvío del o los artículos devueltos al suplidor más el costo que cobra el suplidor por el retorno de los mismos en sus almacenes.
- 3.3. La devolución conlleva una evaluación de razón- causa de la misma. Esta evaluación implica la validación previa por parte del proveedor.
- 3.4. Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original, tanto la caja del producto (si aplica) y el empaque, así como con todos sus accesorios originales.
- 3.5. Artículos que muestren daños por mal uso por parte del Cliente no califican como productos retornables.
- 3.6. Artículos de cristalería que hayan sufrido roturas luego de haber sido formalmente recibidos no califican como producto retornable.
- 3.7. Los artículos deben contener todos los instructivos, manuales y accesorios originales indicados en el empaque.
- 3.8. Las devoluciones de productos refrigerados de cualquier tipo y hayan sido entregados en condiciones normales de almacenamiento, no serán aceptadas.

- 3.9. Para facilitar el proceso de devolución, es posible que le solicitemos fotografías de los productos o empaques.
- 3.10. En caso de ser mercancía entregada por error, no se aceptará la devolución si la misma está abierta o en condiciones diferentes de cómo fue entregada.
- 3.11. BDC Serrallés se reserva el derecho de reembolsar el ITBIS dependiendo de la fecha en la cual es aceptada la devolución. Después del cierre del mes fiscal no se reembolsará el ITBIS conforme al párrafo del artículo 338 de la ley 11-92.
- 3.12. Los cargos de flete no serán reembolsados.
- 3.13. Por ningún motivo se aceptarán devoluciones aun cuando hayan recibido confirmación si cumple con alguno de los siguientes casos:
  - 3.13.1. el producto fue usado,
  - 3.13.2. si el empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayados, con golpes, abiertas etc.,
  - 3.13.3. el producto haya sido solicitado sobre pedido (backorder),
  - 3.13.4. el producto esta caducado o está fuera de línea,
  - 3.13.5. el producto fue vendido por una promoción de especial o de remate.

#### **4. Garantía**

BDC Serrallés se adhiere a la garantía que provee el suplidor y traspasa la misma al cliente. Esta garantía queda debidamente explícita en los términos y condiciones de los suplidores y están disponibles en sus respectivas páginas web.

- 4.1. El proceso de garantía involucra automáticamente al suplidor por lo que se procederá a evaluar las condiciones de operación y/o almacenamiento del equipo y el suplidor confirma si honra o no la garantía del equipo, y los términos en los cuales esta garantía es honrada; reemplazo de equipo, provisión de piezas, costos de envío ida y vuelta entre otras.
- 4.2. Garantía por reparaciones. La garantía para equipos reparados se especifica al momento de la cotización y/o facturación del servicio.

#### **5. Procedimiento de Devolución**

- 5.1. El Cliente debe solicitar la devolución de la mercancía por escrito llenando el formulario [FR-VEN-001](http://bdcint.com.do/info/FR-VEN-001) <http://bdcint.com.do/info/FR-VEN-001.pdf> y enviándolo a bdcint@bdcint.com.do.
- 5.2. Luego de recibida la solicitud BDC Serrallés se compromete a confirmar su registro vía correo electrónico. BDC Serrallés se reserva el derecho de la aceptación de dicha devolución ya que está sujeta a una revisión previa. En el caso de no proceder el Cliente será debidamente informado.
- 5.3. Luego de confirmada la devolución el Cliente deberá retornar la mercancía bajo su propio costo en un plazo no mayor de 5 días laborables. Todas las devoluciones se tomarán al precio de factura. El reembolso para todos los casos será mediante una nota de crédito y será aplicable a la factura origen, o en el caso de haber sido pagada, a la más antigua.
- 5.4. BDC Serrallés podrá recibir mercancía como devolución en sus instalaciones única y exclusivamente después de ser previamente aprobada.
- 5.5. BDC Serrallés se reserva el derecho de admitir o no devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

#### **6. Servicios Técnicos**

- 6.1. Para los Términos y Condiciones de Servicios Técnicos ofrecidos por BDC Serrallés favor ver el documento PL-VEN-002 <http://bdcint.com.do/info/FR-VEN-002.pdf>