

# Acuerdos de servicio para clientes directos y distribuidores de Carval - COLOMBIA

**Año 2023**

Para la ejecución de este acuerdo de servicio se definen las siguientes condiciones generales:

- ✓ El cliente debe estar activo en la compañía.
- ✓ Los tiempos de entrega son de 2 y 5 días hábiles después de recibida la orden de compra, teniendo en cuenta la disponibilidad de producto.
- ✓ Los pedidos deben ser enviados a los medios de comunicación mencionados en el contenido del presente acuerdo.
- ✓ Para pedidos a Crédito la cartera debe estar al día y tener un cupo suficiente que cubra el total del pedido.
- ✓ Para pedidos de contado se debe tener en cuenta la fecha del pago anticipado.
- ✓ Los precios deben permanecer actualizados.
- ✓ El pedido será despachado a la dirección que se indique en la orden de compra o el formato de pedido que el cliente utilice.

## 1. ASESORÍA, SOPORTE TÉCNICO Y ACOMPAÑAMIENTO

Contamos con Ejecutivos de cuentas claves y Asesores técnicos comerciales para atender sus requerimientos, cotizaciones y solicitudes por Zona.

Información de contacto en oficinas:

### Bogotá

Paola Ariza

**E-mail:** [paola.ariza@carval.com.co](mailto:paola.ariza@carval.com.co)

**Cel:** +57 313 720 3020

Sonia Suarez

**E-mail:** [sonia.suarez@carval.com.co](mailto:sonia.suarez@carval.com.co)

**Cel:** +57 3103758021

### Medellín / Barranquilla

Lucia Zapata

**E-mail:** [Lucia.zapata@carval.com.co](mailto:Lucia.zapata@carval.com.co)

**Cel:** +57 3207831075

### PRINCIPAL

Calle 15 # 32 - 450 Km. 2 Vía Acopi - Yumbo, Colombia. Tel.: +57 (2) 693 3365

#### BOGOTÁ

Transversal 93 # 53-92  
Parque Empresarial  
El Dorado, Interior 41-42  
Tel.: +57 (1) 390 5874

#### BOGOTÁ - ANIMED

Calle 63 #19A-35  
Barrio San Luis Chapinero  
Tel.: +57 (1) 390 7183

#### MEDELLÍN

Cra. 48 # 52 Sur177  
Bodega 113, Centro  
Empresarial del Sur.  
Tel.: +57 (4) 604 6318

#### SOLEDAD

Calle 19 # 2-545  
Antigua vía Aeropuerto de  
Carga - Soledad, Atlántico  
Tel.: +57 (313) 791 0529

#### B/MANGA

Cll. 58 # 8-51, Bodega 3  
Centro Industrial y Comercial  
Garibaldi, Km. 3 vía Girón  
Tel.: +57 (7) 697 1349

## Cali

Gloria Vasquez

**E-mail:** [gloria.vasquez@carval.com.co](mailto:gloria.vasquez@carval.com.co)

**Cel:** +57 311 634 5213

## Bucaramanga

Rubiela Gomez

**E-mail:** [rubiela.gomez@carval.com.co](mailto:rubiela.gomez@carval.com.co)

**Cel:** +57 313 671 9238

Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:00 pm. Fuera de este horario queda sujeto a disponibilidad del personal.

## 2. ADMINISTRACIÓN DE PEDIDOS

### 2.1 Acuse de recibido para órdenes de compra o pedidos.

- ✓ Carval debe confirmar recibido por el medio en que recibe la orden de compra o el formato de pedido que el cliente utilice.
- ✓ Las órdenes de compra o pedidos pueden ser enviadas vía correo electrónico, teléfono o mensaje de texto y/o personalmente con el ECC.

### 2.2 Confirmación del pedido

- ✓ La confirmación de pedido será enviada máximo 1 día hábil después de recibir la orden de compra por correo electrónico o al medio de comunicación de preferencia del cliente, esta se enviará en un formato en PDF indicando cantidades y precios.
- ✓ Los productos con vencimiento corto deben ser aprobados por el cliente por medio de correo electrónico o el medio de comunicación preferido por el cliente.
- ✓ Carval debe Informar si hay alguna novedad con él pedido y la fecha de disponibilidad del mismo, en caso de alguna novedad en cuanto a la disponibilidad del producto, Carval debe acordar con cliente vía por correo electrónico o el medio de comunicación preferible por el cliente la manera de proceder con el despacho y el tiempo de entrega.

### 2.3 Información y novedades del despacho

- ✓ Carval debe informar al cliente por correo electrónico cualquier novedad con el despacho de la mercancía de manera oportuna.
- ✓ Carval debe confirmar al cliente por correo electrónico el despacho del pedido, si es por transportadora se debe enviar el número de guía el día siguiente hábil después del despacho de la mercancía.

#### PRINCIPAL

Calle 15 # 32 - 450 Km. 2 Vía Acopi - Yumbo, Colombia. Tel.: +57 (2) 693 3365

#### BOGOTÁ

Transversal 93 # 53-92  
Parque Empresarial  
El Dorado, Interior 41-42  
Tel.: +57 (1) 390 5874

#### BOGOTÁ - ANIMED

Calle 63 #19A-35  
Barrio San Luis Chapinero  
Tel.: +57 (1) 390 7183

#### MEDELLÍN

Cra. 48 # 52 Sur177  
Bodega 113, Centro  
Empresarial del Sur.  
Tel.: +57 (4) 604 6318

#### SOLEDAD

Calle 19 # 2-545  
Antigua vía Aeropuerto de  
Carga - Soledad, Atlántico  
Tel.: +57 (313) 791 0529

#### B/MANGA

Cil. 58 # 8-51, Bodega 3  
Centro Industrial y Comercial  
Garibaldi, Km. 3 vía Girón  
Tel.: +57 (7) 697 1349

## 2.4 Entrega de pedido

- ✓ Carval debe entregar el pedido en la fecha pactada con el cliente, teniendo en cuenta los tiempos mínimos establecidos (tiempo de entrega 2 a 5 días hábiles).
- ✓ El pedido será entregado en la dirección confirmada por el cliente en la orden de compra.
- ✓ Carval debe entregar el pedido con la remisión correspondiente, *todas las facturas serán radicas electrónicamente al correo registrado por el cliente para este propósito*).
- ✓ Las facturas se radicarán vía correo electrónico.
- ✓ Los certificados de análisis se enviarán en los casos que el cliente los solicite.
- ✓ Las fichas de seguridad se enviarán cuando el cliente las solicite.
- ✓ La entrega física debe corresponder a lo descrito en la documentación (cantidades, referencias y lotes), si existe alguna irregularidad en la entrega, quien recibe debe dejarlo por escrito en la prueba de entrega para que se pueda proceder como queja y dar solución en los tiempos estipulados.

\*\*\* Cuando el cliente reciba la mercancía sin verificar, podrá reportar cualquier novedad máximo 24 horas después de la recepción, a excepción de productos con cadena de frío, las cuales debe reportar de inmediato.

## 3. REPORTE DE QUEJAS POR SERVICIO Y/O PRODUCTOS.

- ✓ En caso de presentarse alguna queja o inconformidad de cualquier índole, el cliente puede reportarlo por los siguientes medios de comunicación:
  - Ejecutivo de cuenta o asesor técnico comercial.
  - Jefe de experiencia al Cliente  
María Alejandra Barreto Varón –  
[maria.barreto@carval.com.co](mailto:maria.barreto@carval.com.co)
  - Página web [carvalcorp.com/experiencia-carval/](http://carvalcorp.com/experiencia-carval/)
  - Experiencia al Cliente - [posventa@carval.com.co](mailto:posventa@carval.com.co)  
Cel: +57 310 232 1495 / 323 577 2876
- ✓ La respuesta formal será enviada en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- ✓ En caso de faltante o avería, se procede inmediatamente con la reposición una vez se reciba la queja.
- ✓ Las devoluciones serán aceptadas solo si se notifican en un tiempo no mayor a dos días hábiles después de recibida la mercancía, para productos que requieran cadena de frío, la notificación debe ser el mismo día que se recibe la mercancía de lo contrario no se acepta la devolución.

### PRINCIPAL

Calle 15 # 32 - 450 Km. 2 Vía Acopi - Yumbo, Colombia. Tel.: +57 (2) 693 3365

### BOGOTÁ

Transversal 93 # 53-92  
Parque Empresarial  
El Dorado, Interior 41-42  
Tel.: +57 (1) 390 5874

### BOGOTÁ - ANIMED

Calle 63 #19A-35  
Barrio San Luis Chapinero  
Tel.: +57 (1) 390 7183

### MEDELLÍN

Cra. 48 # 52 Sur177  
Bodega 113, Centro  
Empresarial del Sur.  
Tel.: +57 (4) 604 6318

### SOLEDAD

Calle 19 # 2-545  
Antigua vía Aeropuerto de  
Carga - Soledad, Atlántico  
Tel.: +57 (313) 791 0529

### B/MANGA

Cll. 58 # 8-51, Bodega 3  
Centro Industrial y Comercial  
Garibaldi, Km. 3 vía Girón  
Tel.: +57 (7) 697 1349

**Farmacovigilancia Carval** es el instrumento que provee la información necesaria para afirmar la confianza en que los medicamentos autorizados por el ICA funcionan exactamente como lo establecen sus etiquetas.

#### 4. PAGO DE FACTURAS Y ESTADO DE CUENTA.

Los pagos pueden ser realizados por transferencia electrónica, consignación en efectivo o en cheque.

Los estados de cuenta o conciliaciones de cartera pueden ser solicitadas al correo electrónico [cartera@carval.com.co](mailto:cartera@carval.com.co)

### María Alejandra Barreto Varón

Jefe de Experiencia del Cliente

**Cel:** +57 323 577 2876

[maria.barreto@carval.com.co](mailto:maria.barreto@carval.com.co)

Califica tu experiencia

[Aquí](#)

#### PRINCIPAL

Calle 15 # 32 - 450 Km. 2 Vía Acopi - Yumbo, Colombia. Tel.: +57 (2) 693 3365

#### BOGOTÁ

Transversal 93 # 53-92  
Parque Empresarial  
El Dorado, Interior 41-42  
Tel.: +57 (1) 390 5874

#### BOGOTÁ - ANIMED

Calle 63 #19A-35  
Barrio San Luis Chapinero  
Tel.: +57 (1) 390 7183

#### MEDELLÍN

Cra. 48 # 52 Sur177  
Bodega 113, Centro  
Empresarial del Sur.  
Tel.: +57 (4) 604 6318

#### SOLEDAD

Calle 19 # 2-545  
Antigua vía Aeropuerto de  
Carga - Soledad, Atlántico  
Tel.: +57 (313) 791 0529

#### B/MANGA

Cll. 58 # 8-51, Bodega 3  
Centro Industrial y Comercial  
Garibaldi, Km. 3 vía Girón  
Tel.: +57 (7) 697 1349