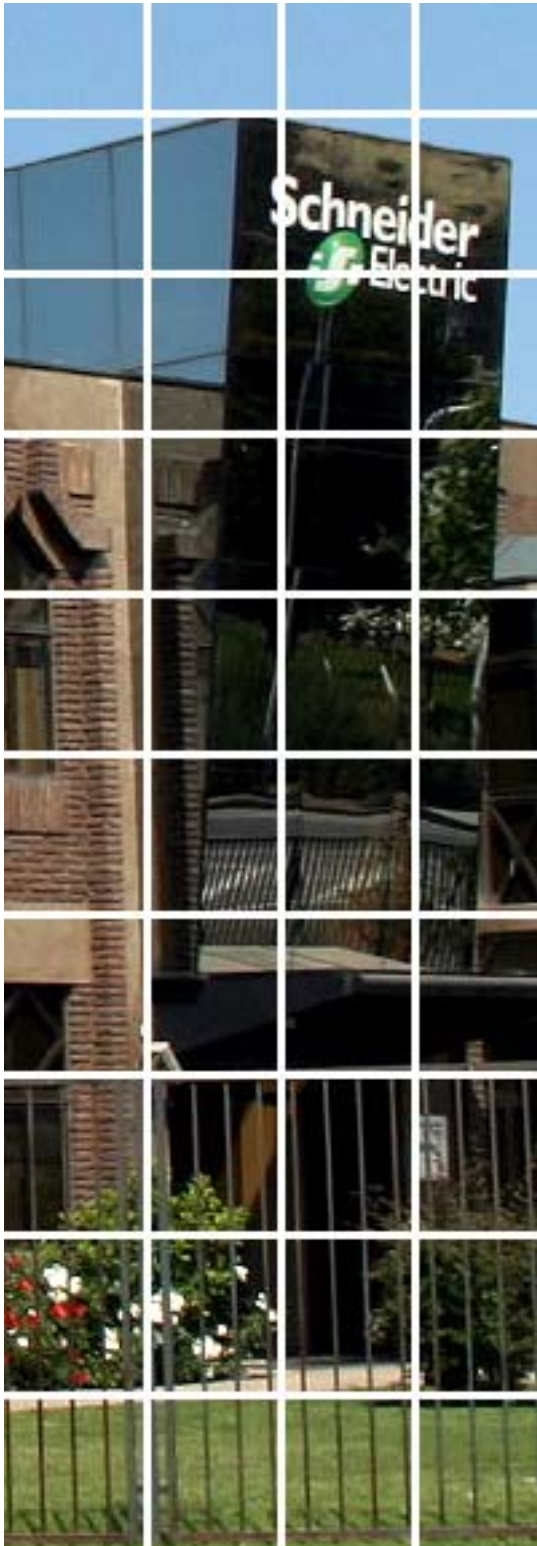


Schneider Electric Chile S.A.  
*Política Comercial*  
**2008**



Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## Visión

Queremos ofrecer a nuestros clientes durante la vida útil de sus instalaciones:

- Más seguridad, confiabilidad y mejor desempeño.
- Mantener y fortalecer las relaciones con nuestros clientes y socios, gracias a:
  - ✓ Una Política Comercial clara y equilibrada, orientada al crecimiento rentable de Schneider Electric Chile S.A. y de sus socios.
  - ✓ Nuestra amplia gama de productos y soluciones.
  - ✓ El profundo conocimiento de las necesidades de nuestros clientes.
  - ✓ Ser referencia de nuestro mercado, en términos de responsabilidad social.
  - ✓ Ser fuente de orgullo y satisfacción para nuestros empleados.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## Objetivo

Establecer los principios y lineamientos que regulan la comercialización de productos, proyectos, equipos y servicios destinada al mercado nacional.

Como herramienta facilitadora de nuestra misión, nuestra política comercial nos compromete a servir a nuestros clientes de acuerdo a sus requerimientos, suministrándoles oportuna y eficazmente las soluciones más adecuadas, compartiendo nuestras competencias técnicas y comerciales.

Nos permite, así mismo, describir los criterios para direccionar nuestro negocio y beneficiar adecuadamente a quienes aporten un mayor valor agregado al crecimiento de Schneider Electric Chile S.A. privilegiando a nuestros clientes tradicionales e igualmente fomentando y apoyando las nuevas iniciativas, que agreguen un valor en la satisfacción de las exigencias del mercado.

Las acciones y decisiones comerciales entre Schneider Electric Chile S.A. y nuestros clientes deben enmarcarse dentro de esta política, que debe servir de guía para alcanzar juntos nuestro mayor objetivo, que es la satisfacción total de nuestros clientes.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Contact Center Schneider Electric Chile S.A.**

Nuestra empresa cuenta con un departamento de Atención al Cliente orientado a solucionar en el menor tiempo posible sus requerimientos.

Contamos con Ingenieros especializados en nuestra oferta de productos, quienes soportan la atención on-line de Schneider Electric Chile S.A.

Entre sus funciones de Servicio al Cliente están:

- Responder consultas técnicas y comerciales sobre nuestros Productos, Proyectos y Servicios.
- Realizar y enviar cotizaciones.
- Ingresar órdenes de compras.
- Responder a consultas de precio, stock y estado de órdenes de compras.
- Enviar Acuse de Pedidos a clientes con el detalle de su orden de compra y fechas previstas de entrega.
- Enviar Informes diarios y semanales sobre el estado de sus órdenes de Compra.
- Registrar y efectuar seguimiento de solicitudes que no tienen respuesta inmediata.
- Ingresar y hacer seguimiento de las solicitudes de garantía.
- Medir continuamente los tiempos y calidad de respuestas.

**TELEFONOS: 600 444 00 00**

**(56-2) 465 71 00**

**FAX:**

**(56-2) 465 71 11**

[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)

[www.schneider-electric.cl](http://www.schneider-electric.cl)

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## 1) Mercados

A continuación enumeramos los diferentes mercados donde Schneider Electric Chile S.A. concentra su esfuerzo:

### *Mercado Construcción e Infraestructura*

Teniendo como objetivo hacer la vida más confortable y segura en los tres diferentes sectores del mercado: Residencial (edificios, casas), Comercial (mall, hipermercados, supermercados, hoteles, hospitales, escuelas, entre otros) e Industrial (galpones, edificios industriales y centros de almacenaje, entre otros).

Schneider Electric Chile S.A., con su oferta de productos, servicios y soluciones de alta calidad garantiza satisfacer las necesidades de sus clientes en:

- ✓ Distribución eléctrica en media y baja tensión.
- ✓ Sistemas de gestión, control y monitoreo de energía.
- ✓ Sistemas de seguridad y control de acceso.
- ✓ Sistemas de control centralizado integrados.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Mercado Energía**

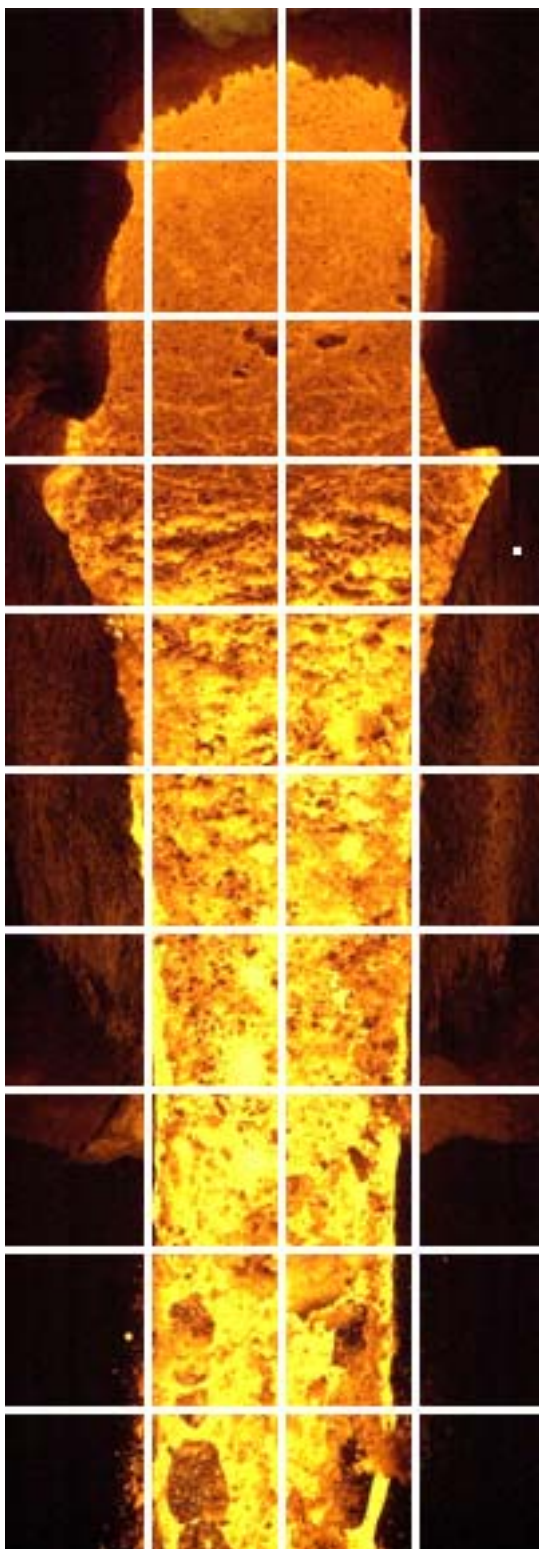
Las empresas de energía generan, transmiten, distribuyen y gerencian la electricidad que consume el mercado industrial y de construcción.

Este suministro debe ser seguro y confiable. Schneider Electric Chile S.A., provee a este mercado equipos y soluciones de media y baja tensión que cumplen con las normas internacionales (IEC, NEMA) de este exigente mercado.

Entre los productos, servicios y soluciones tenemos:

- ✓ Equipos de maniobra, protección y medición de instalaciones de media y baja tensión
- ✓ Transformadores de potencia.
- ✓ Sistemas de monitoreo, gestión y control.
- ✓ Sistemas de protección integral.
- ✓ Servicios.
- ✓ Proyectos llave en mano.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Mercado Industrial**

Con una sólida y reconocida orientación de servicio y suministro de soluciones innovadoras en este mercado, Schneider Electric Chile S.A., ofrece a los segmentos de minería, industria pesada (hierro y aluminio), celulosa, cemento, agro-alimento, farmacia, gas y combustible, entre otros; para sus procesos, productos y servicios en la distribución eléctrica, control y automatización:

- ✓ Distribución en media y baja tensión para el establecimiento y sus máquinas.
- ✓ Control de protección para bienes y personas.
- ✓ Equipamiento de las máquinas.
- ✓ Diálogo hombre –máquina.
- ✓ Automatización de procesos e instalaciones industriales.
- ✓ Sistema de gestión y medición de la calidad de energía.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### Distribuidor Generalista

Es la empresa responsable de la comercialización al detalle de los productos distribuidos.

Su valor agregado es la cercanía al cliente final (puntos de ventas), la disponibilidad del producto (inventarios en cada punto de venta), la asesoría técnica (personal de venta calificado técnicamente presente en cada punto de venta), la logística (plazo de entrega), la gestión (atención a una gran cantidad de cuentas clientes), la cobertura del riesgo financiero (facturación a una gran variedad de clientes), la atención de reclamos por concepto de garantía sobre **“los productos distribuidos”**.

La cobertura de mercado existente en el país es evaluada en forma independiente para los grupos de productos distribuidos, y de aplicación de alta tecnología.

El acceso a la distribución es otorgado por grupo de producto y por cobertura geográfica.

Si un distribuidor solicita incorporar un grupo de producto adicional, Schneider Electric Chile S.A. revisará la cobertura de mercado existente para este producto en los segmentos de mercado naturales del distribuidor. De existir la necesidad de una distribución adicional, la solicitud será revisada.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### Distribuidor Especialista

Es la empresa responsable de la comercialización de los productos de aplicación de Alta Tecnología. Su valor agregado además de lo descrito en el punto anterior ofrecer la asesoría técnica específica sobre los productos de aplicación de alta tecnología (personal técnico calificado, material de demostración, departamento de servicio pre y post venta, sala de capacitación).

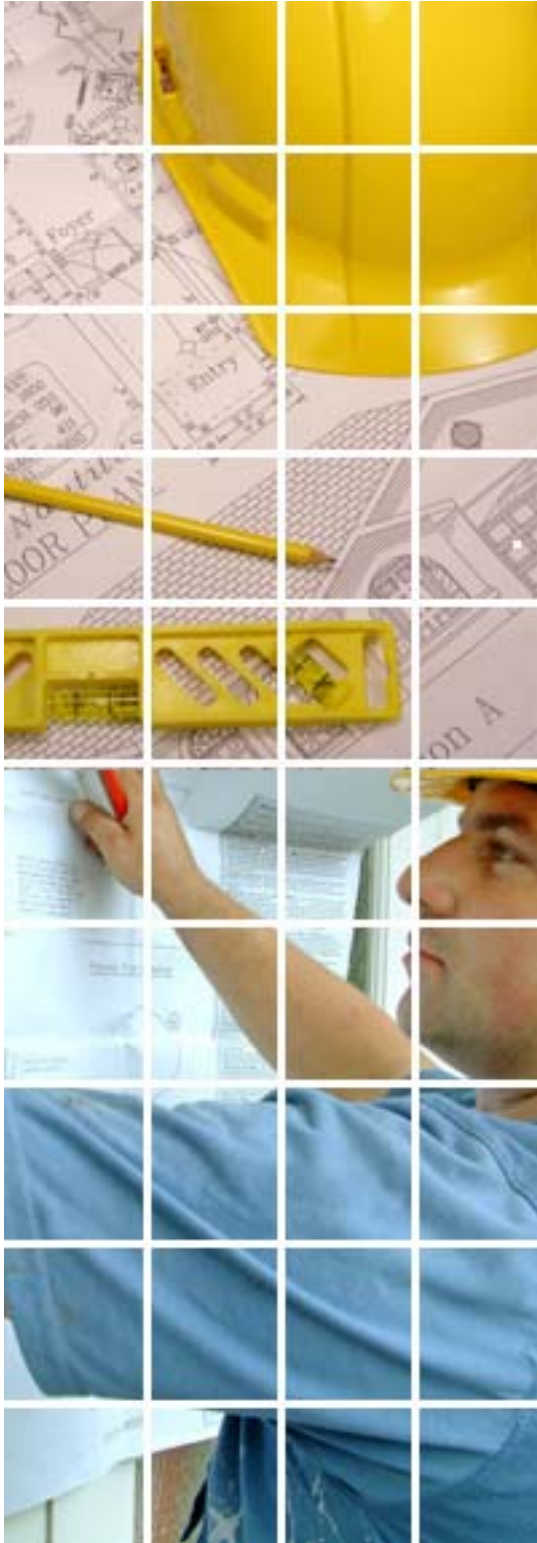
### Integrador

Es la empresa responsable de la comercialización y la realización de sistemas. Su valor agregado es el desarrollo de soluciones integrales incluyendo la ingeniería, fabricación, instalación, programación y puesta en marcha de los equipos y productos (departamento de ingeniería, capacidad para realizar sistemas llave en mano con valor agregado propio).

Existen tres familias de integradores para:

- ✓ Soluciones Industriales.
- ✓ Eficiencia Energética.
- ✓ Control de Edificios Inteligentes.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Tablerista**

Es la empresa responsable de la comercialización, fabricación o ensamblaje de tableros eléctricos.

Su valor agregado es la integración de los productos en tableros para la distribución eléctrica, el control y la automatización (Departamento de Ingeniería y Fábrica).

### **Instalador**

Es la empresa responsable de la comercialización, montaje y la puesta en marcha de los equipos y sistemas de distribución eléctrica, control y automatización.

Su valor agregado es la integración de las diferentes disciplinas eléctricas en un proyecto global, su instalación y su puesta en marcha en obra.

### **Fabricante de Máquinas**

Es la empresa responsable de la integración de máquinas.

Su valor agregado es la integración de productos en máquinas fabricadas en serie domina un “know-how” específico (Ingeniería especializada, Fábrica).

### **Usuario Final**

Es destinatario final de nuestros productos, proyectos, equipos y servicios.

***Schneider Electric Chile S.A. y sus socios comerciales dirigen todos sus esfuerzos hacia la satisfacción total de este segmento de Clientes.***

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
contactcenter@cl.schneider-electric.com



## 2) Cuentas Corporativas

Las grandes compañías, buscan tener un grupo reducido de proveedores de equipos eléctricos, los cuales deberán cumplir y exceder sus expectativas.

Nuestra misión es satisfacer los requerimientos de estos clientes con el valor agregado de nuestros productos, proyectos, equipos y servicios, atenderlas prioritaria y consistentemente mejor que nuestros competidores.

Existen dos tipos de Cuentas Corporativas:

**Cuentas Globales (GSA):** Compañías con presencia mundial.

**Cuentas Locales (GLA):** Cuentas Corporativas de Chile.

¿Qué ofrecemos?

Tecnología, soluciones globales y convenios comerciales adaptados a las necesidades de cada cuenta.

Schneider Electric Chile S.A., se reserva el derecho de atender directamente estas Cuentas Corporativas cada vez que el contexto comercial lo requiera.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### *Valor agregado del Distribuidor*

El rol del distribuidor es determinante en la red de atención en estas cuentas para lograr un valor agregado:

- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Ciclo de compra más competitivo.
- ✓ Convenios de suministro.
- ✓ Stock de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Cobertura nacional.

El listado de clientes “**Cuentas Corporativas**” esta disponible para su consulta en cualquiera de nuestras agencias comerciales.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### 3) Definición de nuestra Oferta

Schneider Electric Chile S.A. clasifica su oferta en función de sus características de comercialización, mercado de destino y servicios asociados. La presente política comercial se aplica exclusivamente a toda la oferta definida a continuación:

#### Producto Distribuido

Producto de baja tensión, destinado a la distribución eléctrica y al control industrial (ejemplo: contactor, disyuntor, pulsador, piloto, interruptor riel Din, etc.)

#### Producto para Aplicaciones de Alta Tecnología

Producto de tecnología electrónica destinado a la automatización y a la supervisión (ejemplo: PLC, Terminal gráfico, etc.). La comercialización del producto requiere de un servicio técnico de nivel experto homologado por Schneider Electric Chile S.A. en la disciplina de control e instrumentación por parte del distribuidor.

#### Soluciones Integradas

Soluciones en Baja y Media Tensión desarrolladas por nuestros departamentos de Ingenierías y Plantas de Integración local e internacionales.

#### Repuestos

Producto destinado a la reparación de los equipos. Se cotizan caso por caso por Schneider Electric Chile S.A.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Acuerdos de Comercialización**

El acuerdo de Comercialización es el documento que oficializa la relación comercial entre Schneider Electric Chile S.A. y sus socios. Éste se renueva automáticamente y los anexos son actualizados cada año.

El seguimiento y evaluación de los acuerdos de comercialización, tales como los aspectos cualitativos y cuantitativos, son desarrollados y seguidos por el departamento de canales comerciales.

### **Evaluación y Seguimiento**

Balanced scorecard mensual de seguimiento emitida por Schneider Electric Chile S.A. a nuestros socios.

Reuniones mensuales y trimestrales (plan de acción) entre los Gerentes de logística, marketing y responsable del canal y el distribuidor.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



#### 4) Política de venta a Tableristas Oficiales (TOS)

##### Objetivos

Incrementar la presencia de Schneider Electric Chile S.A. en el mercado nacional en los equipamientos de baja y media tensión, gracias a una red de tableristas asociados.

Coordinar en conjunto la gestión comercial de los proyectos.

##### Responsabilidades del Tablerista

- ✓ Mantener y mejorar su presencia comercial en los mercados.
- ✓ Garantizar la calidad del proceso de nuestros productos en su oferta.
- ✓ Cumplir con los estándares técnicos solicitados por Schneider Electric Chile S.A. en el acuerdo correspondiente a cada TOS.
- ✓ Privilegiar el uso de las marcas de Schneider Electric Chile S.A. a través de sus ofertas de equipamientos.

##### Responsabilidades de Schneider Electric Chile S.A.

- ✓ Entregar al tablerista una oferta competitiva y con tecnología de punta orientada a su segmento de mercado
- ✓ Promover la imagen del tablerista oficial a través de las acciones comerciales y promocionales de Schneider Electric Chile S.A.
- ✓ Apoyar en el proceso de mejora continua enmarcado en las normas y exigencias de calidad internacional.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## 5) Política de venta a Integrador Tecnológico (ITS)

### Objetivos

- ✓ Incrementar la presencia de Schneider Electric Chile S.A. en el mercado nacional con los equipamientos de automatización gracias a una red de ITS.
- ✓ Complementar la oferta de Schneider Electric Chile S.A. a través de soluciones llave en mano.

### Responsabilidades del ITS

- ✓ Privilegiar el uso de las marcas de Schneider Electric Chile S.A. a través de sus ofertas de automatización.
- ✓ Coordinar con Schneider Electric Chile S.A. la gestión comercial de los proyectos.

### Responsabilidades de Schneider Electric Chile S.A.

- ✓ Entregar al ITS una oferta de productos competitiva en el mercado.
- ✓ Promover la imagen del ITS a través de las acciones comerciales y promocionales de Schneider Electric Chile S.A.
- ✓ Coordinar con el ITS la gestión comercial de los proyectos.
- ✓ Ofrecer al ITS un plan de beneficios como cursos a precios especiales y software de demostración, entre otros.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## 5) Condiciones generales de ventas

### Pedido mínimo

Sólo se aceptarán como orden de compra los pedidos cuyo monto sea superior o igual a \$50.000.- neto.

### Política de crédito

#### Línea de crédito

Schneider Electric Chile S.A., otorgará al cliente una línea de crédito basado en:

- ✓ Montos de compra anuales
- ✓ Plazos estándares de pago
- ✓ Solvencia
- ✓ Historial de pagos

Schneider Electric Chile S.A. realiza periódicamente una evaluación de riesgo, por lo que el cliente debe entregar al departamento de créditos o a una empresa especializada, la siguiente información:

- ✓ Ultimo balance
- ✓ Ultima declaración de impuesto a la renta (Formulario 22)
- ✓ 6 últimos IVAS (Formulario 29)

La información es tratada de manera confidencial y sólo con el objeto de asignar una línea de crédito; es requisito esencial que el cliente entregue la información financiera u otra necesaria, que permita una adecuada clasificación crediticia.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



***La línea de crédito opera de la siguiente manera:***

Schneider Electric Chile S.A. considera dentro de la línea de crédito utilizada el monto total de órdenes de compra pendientes de despacho, más las facturas por vencer y vencidas.

La línea de crédito es revisada al menos una vez al año, por lo que Schneider Electric Chile S.A. puede aumentarla o disminuirla dependiendo de la actualización de la información financiera del cliente, su comportamiento de crédito, y el volumen real de compras mensuales.

A requerimiento de Schneider Electric Chile S.A., la línea de crédito o parte de ella debe ser garantizada mediante documentación bancaria o garantía real.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Plazos y Condiciones de Pago**

Los plazos y condiciones de pago se asignan dependiendo del plazo estándar de pago del canal y el riesgo del cliente.

### **Retraso en Pago**

En caso de observar retrasos en los pagos de sus clientes, Schneider Electric Chile S.A. se reserva el derecho de suspender inmediatamente los despachos y modificar las condiciones de la línea de crédito del cliente.

### **Pronto Pago**

Schneider Electric Chile S.A. proporciona la posibilidad que los clientes paguen anticipadamente sus obligaciones otorgando un descuento adicional por pronto pago, bajo las siguientes condiciones:

- (a) El cliente no puede presentar otras facturas vencidas.
- (b) El pronto pago se debe realizar hasta los 10 días calendario a la fecha de emisión de la factura.
- (c) Se emitirá una nota de crédito por el monto correspondiente al descuento adicional para regularizar la cuenta corriente.
- (d) La tasa de descuento por pronto pago está disponible para su consulta en el departamento de cobranzas.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)

## Plazo de entrega

El horario de recepción de las órdenes de compras es de 08:00 a 17:00 horas, las cuales son registradas dentro del mismo día.

El plazo de entrega es indicado a continuación en función del tipo de pedido y del tipo de producto. Estos plazos no rigen en caso de ruptura previa del inventario.

Días Hábiles	Oferta Contractual Alta (OCA)	Oferta Contractual Baja (OCB)	No Oferta Contractual (NOC)
Urgente	½ día	½ día según disponibilidad*	-----
Calzado	2 días	2 días según disponibilidad*	20±5 días + PF
Programado	7 días	7 días según disponibilidad*	20±5 días + PF

\* En caso de no encontrarse disponible, el producto tiene una fecha de entrega de acuerdo a la indicada en el acuse de pedido.

**PF: Plazo de fabricación a confirmar caso por caso.**

Los plazos de entrega de la oferta contractual de alta rotación están sujetos a disponibilidad. Si las cantidades solicitadas superan las disponibles, sólo se entregan las cantidades asignadas por el sistema quedando un saldo con otra fecha prevista, la que está especificada en el Acuse de Pedido.

En caso de requerir una mayor cantidad, el cliente debe enviar al Contact Center una solicitud y éste le confirmará dentro de 24 horas si es factible.

## Despachos

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
contactcenter@cl.schneider-electric.com



### Pedidos Calzados y Programados

El material se entrega en las bodegas de las sucursales del cliente dentro del territorio nacional, a costo de Schneider Electric Chile S.A. Los despachos para Isla de Pascua y la XII región serán asumidos por el cliente.

En caso que el cliente especifique retiro, será en nuestra bodega ubicada en Av. Eduardo Frei Montalva 6001-31, Conchalí; de las 8:00 a 12:00 hrs. y de 13:00 a 17:00 hrs. Previa confirmación de hora por Contact Center.

### Pedidos Urgentes

El Distribuidor deberá especificar en la orden de compra la solicitud de URGENTE, dicho requerimiento tiene un costo de \$ 10.000 por pedido, el cual será deducido del total neto de la nota de crédito meta mensual.

El material se entrega en las bodegas de las sucursales del cliente dentro del territorio nacional a costo de Schneider Electric Chile S.A. Los despachos para Isla de Pascua y la XII región serán asumidos por el cliente.

En caso que el cliente especifique retiro será en nuestra bodega ubicada en Av. Eduardo Frei Montalva 6001-31, Conchalí; de las 8:00 a 12:00 hrs. y de 13:00 a 17:00 hrs. Previa confirmación de hora por Contact Center.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)

### **Despacho a domicilio Zona Metropolitana**

El despacho se realiza dentro de la zona urbana de Santiago entre las 8:30 y las 17:30.

### **Horario de entrega en bodega**

Las entregas en bodega Schneider Electric Chile S.A. se realizan de lunes a viernes, de 8:00 a 12:00 y desde las 13:00 hasta las 17:00 hrs. Exclusivamente.

### **Proceso estándar de Ingreso de una Orden de Compra**

Las cantidades indicadas en la orden de compra, son modificadas en función de la cantidad indivisible de venta de los productos.

En caso que la orden de compra tenga errores de referencia, precio o cantidad indivisible, se informa al comprador respectivo y se espera confirmación de éste para proceder nuevamente al ingreso de dicha orden.

Para todas las líneas sin confirmación por parte del comprador, y después de tres avisos a través de correo electrónico, a partir de la fecha de recepción de la orden de compra; Contact Center procederá a la anulación de la línea.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### **Anulación de pedidos**

La anulación del pedido debe ser solicitada por escrito al responsable comercial o directamente al Contact Center, en un plazo no superior a los 3 días hábiles corridos contado a partir de la fecha de recepción de la orden de compra. No se acepta anulación de pedidos que no formen parte de nuestra oferta contractual.

### **Devolución de Material**

Las devoluciones deben ser solicitadas a través de nuestro Contact Center.

En caso de ser aprobada por parte de Schneider Electric Chile S.A. una devolución de productos pertenecientes a la oferta contractual, se aplica una multa correspondiente al 15% sobre el precio de compra del cliente.

Para hacer efectiva la devolución, Contact Center informa al Cliente el número de pedido (número de autorización) y solicita el envío del material. Finalmente es la bodega de Schneider Electric Chile S.A. quien recepciona, chequea y válida la nota de crédito.

Sólo se gestionan solicitudes de devolución de productos de nuestra oferta contractual.

### **Ofertas Comerciales**

Las presentes condiciones generales se complementan con los anexos del convenio de comercialización y regirán para todas las ofertas comerciales emitidas por Schneider Electric Chile S.A. Todo cambio o modificación a estas condiciones de ventas expresadas en la orden de compra no podrán ser considerados ni aceptados, mientras no exista un acuerdo escrito de parte de Schneider Electric Chile S.A.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



Las ofertas comerciales son generadas y enviadas al Cliente por el Contact Center o su agencia comercial Schneider Electric Chile S.A. correspondiente.

### **Responsabilidad**

La responsabilidad de Schneider Electric Chile S.A., es exclusivamente limitada por las obligaciones definidas en las presentes condiciones generales de ventas.

En ningún caso Schneider Electric Chile S.A., puede ser responsabilizado por daños indirectos o a personas tal como lucro cesante, pérdida de producción, multas por atraso u otro.



Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## Garantía

### Objetivo

Establecer los principios y lineamientos que regulan la comercialización de productos, equipos, servicios y soluciones destinadas al mercado nacional.

El propósito de la Garantía es asegurar contractualmente a los clientes de Schneider Electric Chile S.A., el apropiado funcionamiento de nuestros productos por un período determinado.

Schneider Electric Chile S.A. se compromete a reemplazar o reparar sin cargo para el cliente aquellos productos defectuosos reportados por el cliente durante el período contractual

Un producto es considerado defectuoso si existen diferencias entre las características señaladas por Schneider Electric Chile S.A. y las características reales de éste, bajo las condiciones de operación especificada.

El periodo de garantía se extiende por 18 meses a partir de la fecha señalada en la factura de venta.

### Modalidad de aplicación

El tratamiento de la garantía de las referencias que pertenecen al grupo de “Productos Distribuidos”, es responsabilidad directa del distribuidor y aplica según los principios antes mencionados.

Son responsabilidad del distribuidor las siguientes familias de productos:

#### **“Sistemas DIN Automatismos para la construcción”**

Interruptores y dispositivos de control modulares hasta 125A; interruptores, interruptores diferenciales, telerruptores, relojes horarios.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



Transferencias de redes hasta 630A, relés de falla a tierra.

#### **“Dispositivos de Baja Tensión”**

Interruptores automáticos y seccionadores en caja moldeada hasta 3200A bajo norma IEC, sus unidades de protección TM y STR. Relés de falla a tierra y medidores de variables eléctricas PM.

#### **“Productos de Distribución Eléctrica en baja tensión y Control industrial Nema”**

Interruptores, seccionadores, contactores y arrancadores directos hasta 800A bajo norma UL-NEMA. Réles de protección para motores, réle de falla a tierra, Safety Switches, luces piloto y botoneras.

#### **“Protección y Control de Potencia IEC y Diálogo Hombre-máquina”**

Contactores y arrancadores directos bajo norma IEC TeSys hasta 810A, guardamotores y relés térmicos hasta 630A.

Elementos de diálogo hombre-máquina bajo norma IEC o Nema: pulsadores, pilotos, selectores y cajas de botoneras.

#### **“Equipos de Control en Baja Tensión IEC”**

Relés enchufables, réles de medida y control, temporizador electrónicos, réles inteligentes zelio logia, PLC Twido y fuentes de alimentación Phaseo, detectores inductivos, foto eléctricos, pesostatos, ultrasonidos, encoders y limites de carrera. Bornes conexionado.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### “Equipos para arranque suave y variación de velocidad en baja tensión”

Arrancadores suaves Altistar  $\leq 220$  KW.

Variadores de Velocidad Altivar  $\leq 55$  KW.

Los productos que el distribuidor reemplace deben ser informados mensualmente al contact center y remitidos a la Oficinas de Schneider Electric Chile S.A. cuando éste lo indique. Los costos asociados a esta reposición son compensados por Schneider Electric Chile S.A. al distribuidor oficial a través de notas de créditos trimestrales, como se indica en la cláusula “Retorno por garantía”, de la Política Comercial.

El tratamiento de garantías de productos que no sean del grupo de “Producto Distribuido”, son tratadas directamente por Schneider Electric Chile S.A.

Para los equipamientos el tratamiento de garantía está sujeto a las condiciones acordadas caso a caso.

### Diagnóstico de Falla

Schneider Electric Chile S.A. determina la validez de la garantía mediante un diagnóstico de falla realizado en nuestros talleres en Santiago. De ser confirmada la garantía, este diagnóstico no es facturado al cliente. De no aplicarse la garantía y en el caso en que el cliente no acepte el costo de reparación del producto, el diagnóstico de falla es facturado con un valor indicado por la gerencia de Servicios.

Para solicitar garantías el cliente debe enviar el material con Guía de Despacho de traslado, una copia de la factura o Guía de despacho de Schneider Electric Chile S.A. generada al momento de la venta y el formulario de solicitud de garantía, revisión o reparación.



Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## Soluciones

Schneider Electric Chile S.A. ha desarrollado un equipo técnico de excelencia para entregarle una solución global. Estamos dedicados a mejorar la calidad de suministro eléctrico al igual que el rendimiento de equipos y productos, logrando de paso reducir los costos asociados en la puesta en marcha, mantención y operaciones.

Nuestra filial cuenta con la capacidad humana y equipamiento estándar para suministrar la solución que usted necesite.

## Equipos y Proyectos

### Soluciones de Media Tensión

- **MCset**, celdas de media Tensión para distribución primaria, tipo metalclad a prueba de arco interno, con interruptor extraíble en SF6 ó vacío de hasta 24kV, 3150<sup>a</sup> y 50 KA.
- **Nex**, celdas de media Tensión para distribución primaria, tipo metalclad a prueba de arco interno, con interruptor extraíble en vacío de hasta 17,5kV, 1250<sup>a</sup> y 25 KA.
- **Motorpact**, una gama Innovadora de arranque de motores en media tensión a prueba de arco interno con contactor de vacío extraíble, en potencias de hasta 3800kW en 7,2kV
- **Bancos de Condensadores** de MT por pasos y fijos en tensiones de hasta 24kV.
- **Celdas Modulares SM6**, usadas para distribución secundaria en las SS/EE transformadoras de MT/BT, hasta 36kV y 1250A.
- **Transformadores secos** encapsulados TRIHAL de France-Trafo de hasta 3MVA.



Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
 Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
 Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



### Soluciones de Baja Tensión

- **Centros distribución de Carga (CDC)**

Contamos con soluciones de hasta 6300A en 690V nominal, empleando interruptores de la serie Masterpact en sus series NW y NT.

- **Centros Control de Motores (CCM),**

Integración del sistema Completo, las marcas globales Squared y Telemecanique se combinan para ofrecer un CCM Model 6 con la distribución de energía automatización y control, como un paquete completo, integrado en el CCM inteligente, con los relés de comunicación Tesys T se pueden soportar los principales protocolos de comunicación (Device-net, Modbus, Profibus, Ethernet)



Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



## Servicios

Estamos listos para asistirlo en sus necesidades de Potencia, Distribución, Control Industrial y Automatización.

- Puesta en marcha, pruebas y comisionamiento.
- Auditoria a sistemas de distribución eléctrica.
- Mejoramiento de equipos eléctricos, conversiones de interruptores de media y baja tensión, CCM's, centros de distribución de carga, Switchgear de media tensión.
- Programas de recuperación en emergencias y desastres.
- Servicios de modernización en sistemas de monitoreo de energía.
- Servicios de modernización para relés de protecciones.
- Ingeniería de Servicios, incluyendo análisis de calidad de energía, inspecciones infrarrojas, estudios de flujo de carga, estudios de cortocircuito, estudios de coordinación de protecciones, estudios de confiabilidad, estudios de mejora del factor de potencia y estudios de arcflash según NFPA70E.
- Soluciones en el manejo de potencia reactiva y filtraje de armónicos en baja y media tensión.
- Mantenciones preventivas/ predictivas y contratos de servicios, ambos en terreno o en nuestra planta.
- Capacitación.
- Administración de proyectos y mejoras eléctricas
- Reemplazo y reparación de equipos eléctricos.
- Reacondicionamiento de interruptores y switchgears.
- Programas de control de pérdidas de gas en interruptores y aceite en transformadores.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)



- Modificación de barras para integrar equipos Schneider Electric Chile S.A. S.A. Chile S.A. Electric con equipos de otros fabricantes.
- Mantenimiento, pruebas y reparación de transformadores y subestaciones.
- Servicios de mantenimiento y operación en UPS's.
- Consultorías para el manejo eficiente de la energía. (Energy Efficiency)
- Soluciones en Energy Efficiency.
- Repuestos para equipos de baja y media tensión.

Estamos a la vanguardia cualquiera sean sus requerimientos.

Política Comercial Schneider Electric Chile S.A.  
Vigente a partir del 01 de Julio 2008  
Contact Center 600 444 00 00  
[contactcenter@cl.schneider-electric.com](mailto:contactcenter@cl.schneider-electric.com)