EDLONG®
Everything Dairy Can Be.™

Preguntas Frecuentes y Política sobre Pedidos de Clientes Internacionales de Edlong

Este documento describe la información necesaria para procesar pedidos de manera eficiente.

Documentos y Solicitudes
Cambios en la Orden
Recolección (Pick-up) de la Orden
Órdenes de Compra (OC)
Indicaciones de Remesas
Política de Devoluciones
Tiempo de Envío Estándar por Producto
Reclamación de Flete
Confirmación de Orden
Remesa de Pago
Información de OC Requerida
Tiempo en Tránsito
Pedidos Urgentes
Precios y Cantidades Mínimas por Pedido

Órdenes de Compra (OC):

- **Envíe las Órdenes de Compra** por correo electrónico a alguna de las direcciones que se mencionan a continuación. Los formatos aceptados son * .pdf, *. word and *. excel.
    - Clientes Internacionales - export@edlong.com

Información de Orden de Compra (OC) Requerida:

- Número Único de Orden
- Fecha
    - Fecha de envío solicitada/Fecha de Recolección (Pick-up) disponible
    - Fecha de Entrega Solicitada
        - *Considere que los pedidos urgentes estarán disponibles en un plazo de entrega inferior al estándar.*
- Nombre de la Empresa del Comprador y Dirección de Facturación
- Nombre del Comprador e Información de Contacto
- Dirección de envío (nombre de la compañía, dirección e información de contacto)
- Indicación de envío "prepago y complementos", "proveedor terciario", "Recoger en planta" (incluyendo el transportista/agente si se recoge en planta)
- Uniform Commercial Code (UCC) o Incoterms
- Transportista/Agente (si es prepago)
- Modo de transporte (Terrestre, aéreo, marítimo, etc.)
- Términos de Pago asignados por Edlong
- Código de Producto Edlong (Edlong Product Code)
- Código de Producto del Cliente, si está disponible
- Cantidad del Producto Solicitado (basado en el tamaño del paquete y MOQ)
- Precio del producto que refleja la información actual de precios de Edlong, que incluye precios escalonados por moneda, unidad de medida y cantidad (consulte la lista de precios actual)
- Requerimientos Especiales (por ejemplo, documentos adicionales requeridos, vida útil, etc…)

225 SCOTT STREET | ELK GROVE VILLAGE, ILLINOIS 60007 U.S.A
1.888.698.2783 | 847.631.6700 | INFO@EDLONG.COM
EDLONG.COM

Tiempo de Envío Estándar por Producto:

- Los plazos de entrega varían según la forma del sabor y son el tiempo de envío del pedido, excluyendo los tiempos de tránsito y los tiempos de aprobación de la muestra previa al envío. La mayoría* de los sabores siguen los tiempos que se indican a continuación. Solicite a su Gerente de Desarrollo Comercial (Business Development Manager) o al equipo de Servicio al Cliente información sobre los productos que desea.
- Líquidos: 10 días hábiles/2 semanas.
- Pasta (Paste): de 10 días hábiles/2 semanas hasta 45 días hábiles/9 semanas.
- Spray Dry, Emulsiones y Polvos: 20 días hábiles/4 semanas.
- *Productos que requieran plazos de entrega más largos, serán comunicados.

Pedidos Urgentes: https://www.edlong.com/es/politicas-de-la-empresa/

- Los pedidos procesados para enviarse en un tiempo de entrega inferior al estándar para los sabores en stock pueden incurrir en una tarifa de procesamiento urgente y cualquier cargo de flete acelerado como requerido.
- Pedidos fabricados y disponibles para enviar en menos del tiempo de entrega estándar incurrirá en una tarifa de fabricación urgente del 15% por pedido.

Precios y Cantidades Mínimas por Producto (MOQ):

- Los niveles de precios y MOQ se pueden encontrar en su carta de precios/cotización.

Confirmación de Orden:

- Edlong aceptará y confirmará una orden de compra dentro de 1 día hábil posterior a la recepción de toda la información requerida por correo electrónico, a menos que se especifique lo contrario.

Los **Documentos y Solicitudes** serán entregados a:

- Clientes Internacionales - export@edlong.com

Cambios en la Orden: https://www.edlong.com/es/politicas-de-la-empresa/

- Los cambios en el pedido deben solicitarse por escrito y están sujetos a aprobación y se pueden aplicar tarifas.
- Consulte nuestra Política de Cancelación/Cambio de Pedido para más información.

Política de Devoluciones: https://www.edlong.com/es/politicas-de-la-empresa/

- Muchos de los sabores de Edlong se producen por encargo, según las especificaciones del cliente, y por lo tanto no son retornables/no se pueden hacer devoluciones.

225 SCOTT STREET | ELK GROVE VILLAGE, ILLINOIS 60007 U.S.A
1.888.698.2783 | 847.631.6700 | INFO@EDLONG.COM
EDLONG.COM

Recolección (Pick-up) de la Orden: https://www.edlong.com/es/politicas-de-la-empresa/

- En circunstancias normales, los pedidos estarán disponibles para su recolección en la fecha de envío confirmada en:
- The Edlong Corporation, 225 Scott Street, Elk Grove Village, IL 60007 – EE.UU.
- Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. (en orden de llegada)
- Póngase en contacto con nuestro equipo de logística en logistic@edlong.com para realizar los preparativos de envío.
- Es posible que se apliquen tarifas de almacenamiento a los pedidos que no se recojan según lo acordado. Después del 5º día hábil, se puede cobrar una tarifa de almacenamiento de $200 (dólares americanos) por el valor del pedido no enviado que será evaluado por semana.
- No se puede garantizar la fecha de recolección del producto para pedidos que no se recojan según lo acordado.
- Los productos se envían según la declaración de incoterms en el pedido de Edlong, su acuse de recibo o factura o, en ausencia de tal declaración, punto de envío EXW.
- Todos los requisitos enumerados en las Instrucciones de Recogida/Recolección o Pick-up enviadas con el pedido se deben cumplir con el acuse de recibo para que la carga se libere a un transportista/expedidor designado.
- Si no se proporciona información sobre el transportista o el agente de carga, puede resultar en una cambio incoterm de punto de entrega a FCA/CPT/CIP y enviado con un agente de carga/transportista preaprobado por Edlong a cargo del Cliente.
- Para garantizar la precisión, los documentos del pedido generalmente se envían el mismo día en que se realiza la recolección. No los liberamos hasta que se haya realizado la recogida y no enviamos antes de un pedido.

Tiempo en Tránsito:

- El tiempo de tránsito internacional será estimado por caso, a solicitud del cliente.

Remesa de Pago:

- Enviar avisos de pago por correo electrónico a accountsreceivable@edlong.com

Indicaciones de Remesas:

- Consulte las Instrucciones Bancarias de Edlong proporcionadas.

Reclamación de Flete: https://www.edlong.com/es/politicas-de-la-empresa/

- Si recibió una orden/paquete incompleto, incorrecto o dañado:
  - Los daños, faltantes y errores de envío deben informarse dentro de las 48 horas posteriores a la recepción y anotarse en el BOL para el conductor.
  - Si es posible, la entrega debe ser inspeccionada en presencia del conductor. Se deben tomar fotografías de la entrega, del empaque individual y el producto en sí, antes de abrirlos.
    - § Envíe un correo electrónico indicando el problema de manera detallada con copia de la nota de entrega firmada a export@edlong.com

225 SCOTT STREET | ELK GROVE VILLAGE, ILLINOIS 60007 U.S.A
1.888.698.2783 | 847.631.6700 | INFO@EDLONG.COM
EDLONG.COM