



*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](mailto: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...)

1 EFECTIVO Agosto 15, 2022

225 SCOTT STREET | ELK GROVE VILLAGE, ILLINOIS 60007 U.S.A  
1.888.698.2783 | 847.631.6700 | [INFO@EDLONG.COM](mailto:INFO@EDLONG.COM)

**EDLONG.COM**



*Everything Dairy Can Be.™*

**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](mailto: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.

2 EFECTIVO Agosto 15, 2022

225 SCOTT STREET | ELK GROVE VILLAGE, ILLINOIS 60007 U.S.A  
1.888.698.2783 | 847.631.6700 | [INFO@EDLONG.COM](mailto:INFO@EDLONG.COM)  
**EDLONG.COM**





*Everything Dairy Can Be.™*

**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](mailto: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 un 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](mailto: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](mailto:export@edlong.com)