

Política para codificar clientes.

El área de Servicio al Cliente y Garantías es responsable de analizar, codificar y administrar la información de los clientes de la Empresa.

Para llevar a cabo la codificación de un cliente nuevo, se debe diligenciar el documento **COM-F-007 Formato codificación clientes**, el cual sirve para recoger la información principal del cliente. Este formulario puede ser solicitado al Área de Servicio al Cliente y Garantías, mediante correo electrónico dirigido a servicioalcliente@polux.com.co; o se puede descargar desde nuestra página web polux.com.co

Las únicas excepciones de uso del **COM-F-007 Formato codificación clientes** para solicitar codificación de cliente nuevo, son los segmentos: e-Commerce, Market Place y Empleados.

Para los casos en que el Asesor Comercial desea inscribir un cliente nuevo, debe enviarle al cliente el **COM-F-007 Formato codificación clientes** mediante correo electrónico para que diligencie los datos allí solicitados y después reenvíe el formato diligenciado (físico o en formato digital) al área de Servicio al Cliente y Garantías. A su vez, el Asesor Comercial debe indicarle al cliente que debe adjuntar con el formato diligenciado ciertos documentos, que son de carácter obligatorio para realizar la codificación de cliente nuevo.

Los documentos solicitados al cliente para **PAGO DE CONTADO** son los siguientes:

- **COM-F-007 Formato Codificación Clientes**, completamente diligenciado, firmado por el Representante Legal. Este documento sin firma del cliente, no tendrá validez.
- **Certificado de Existencia y Representación (Cámara de Comercio)**, con vigencia **no mayor a 30 días**, donde debe existir compatibilidad con la **Actividad Comercial** de la Empresa.

Si la actividad comercial del cliente no corresponde con lo exigido por la Empresa, el cliente tiene la posibilidad de enviar referencias o facturas comerciales de otros proveedores que si tengan que ver con Tecnología.

- **Composición accionaria** (socios con **más del 5% de participación accionaria**), para los casos en que aplique.
- **Copia del RUT**, actualizado.
- **Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del cliente Persona natural, o del Representante Legal del cliente Persona Jurídica**, ampliada al 150%.
- **Orden de compra**, cuando éste sea requerido.

Sin excepción, los clientes que vayan a manejar **CUPO CRÉDITO**, además de los documentos ya mencionados, deben adjuntar los siguientes documentos, los cuales están sujetos a requerimiento puntual y autorización del área de Crédito y Cartera, según indicaciones de la Aseguradora:

- **Dos referencias comerciales**, con los cuales tenga cupo (indicar la cantidad de cupo).

- **Una referencia bancaria** con vigencia **no mayor a 30 días**.
- **Pagaré** (ver **Hoja 3 Formato Codificación Clientes**), sin fecha límite, autenticado y sellado por Notaría, firmado por el Representante Legal, además de mínimo **dos codeudores**, de los cuales uno puede ser el mismo Representante Legal (cuando se trate de cliente Persona Jurídica).
- **Carta de Instrucciones** (ver **Hoja 4 Formato Codificación Clientes**), sin fecha límite, autenticada y sellada por Notaría, firmada por el Representante Legal, además de mínimo **dos codeudores**, de los cuales uno puede ser el mismo Representante Legal (cuando se trate de cliente Persona Jurídica).
- **Declaración de Renta** de los **dos últimos años** (cliente y codeudores).
- **Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados)** de los **dos últimos años y/o periodos** recientes.

Los clientes ya codificados que deseen cambiar de razón social deben enviar todos los documentos mencionados, según aplique, más una carta firmada por el Representante Legal, en la cual soliciten la desactivación de su anterior razón social. El monto mínimo de compra (en una sola factura) para este tipo de clientes es de **\$200.000**, salvo que exista autorización expresa por el Director de Ventas.

Un cliente desactivado que desee volver a reactivarse deberá consignar valor de **\$50.000** en las cuentas de **Polux Suministros S.A.S.** para poder estar activo y realizar compras. Además, se le debe solicitar los documentos ya mencionados según aplique para **PAGO DE CONTADO** o **CUPO CRÉDITO**.

Para la creación de nuevas sedes o sucursales, el cliente debe enviar una carta firmada por el Representante Legal, o un correo electrónico, indicando las nuevas direcciones y teléfonos, y deben adjuntar el RUT o Certificado de Cámara de Comercio actualizado. Con estos datos, el área de Servicio al Cliente y Garantías realiza el ajuste en el Sistema.