



Everything Dairy Can Be.™

Preguntas Frecuentes y Política sobre Pedidos de Clientes de Edlong EE. UU.

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 de EE. UU. - customerservice@edlong.com
 - Clientes de EE. UU. con Ubicación de Envío Internacional - 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



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 de EE. UU. - customerservice@edlong.com
- Clientes de EE. UU. con Ubicación de Envío Internacional - 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



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)
- +1 847-631-6722 ó edlongshipping225@edlong.com
- 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 pedidos enviados como EXW (collect y/o recolección (pick-up) por el cliente), el título y el riesgo de pérdida se transfieren al Cliente en el momento del envío.
- 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 nacional para los envíos "prepagados y adicionales" se estima en función del código postal de entrega. Los socios de transporte de Edlong realizarán entregas a cualquier lugar de los EE. UU. dentro de 1 a 5 días hábiles. Ver "Mapa de tiempo de tránsito LTL" (LTL Transit Time Map) [map_XDP_FULL.PDF \(xpo.com\)](#)
- 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:
 - § Clientes de EE. UU. - customerservice@edlong.com
 - § Clientes de EE. UU. con Ubicación de Envío Internacional - export@edlong.com

3 EFECTIVO Agosto 15, 2022