



MANUAL DE POLÍTICAS COMERCIALES B2B

Dotaciones EcCa S.A.S.

Políticas comerciales, operativas y contractuales para clientes empresariales, institucionales y mayoristas

Versión	1.0
Fecha	28 de abril de 2026
Área responsable	Gerencia / Dirección Comercial
Alcance	Clientes B2B, institucionales, mayoristas y grandes cuentas
Estado	Documento base para revisión y aprobación legal

Documento preparado como lineamiento formal. Debe ser validado y aprobado por la administración y el asesor jurídico antes de su publicación o incorporación contractual.

1. Presentación y finalidad

El presente Manual de Políticas Comerciales B2B establece las reglas mínimas que Dotaciones EcCa S.A.S. debe manejar en sus relaciones comerciales con clientes empresariales, institucionales y mayoristas. Su propósito es proteger la operación, estandarizar la atención comercial, reducir riesgos de cartera, evitar reclamaciones por falta de claridad y asegurar que cada venta cuente con soportes verificables.

Estas políticas aplican a la fabricación, importación, comercialización, distribución y despacho de productos textiles y de dotación institucional, incluyendo, entre otros, lencería hotelera, ropa de cama, baño, mesa, cocina, protectores, cortinas, tapetes, alfombras y demás productos ofrecidos por la compañía.

Principio rector

- Toda venta B2B debe quedar documentada por cotización, orden de compra, factura, contrato, aceptación escrita o evidencia comercial verificable.
- Ningún pedido personalizado debe iniciar producción sin aprobación previa de especificaciones, medidas, cantidades, colores, acabados y condiciones de pago.

2. Naturaleza B2B de la relación comercial

Dotaciones EcCa S.A.S. atiende principalmente clientes empresariales, institucionales, comerciales y mayoristas que adquieren productos para su operación, dotación, abastecimiento, ejecución de proyectos o reventa. Por esta razón, sus condiciones comerciales deben diferenciarse de las ventas ordinarias a consumidor final.

Cuando el comprador sea un hotel, clínica, restaurante, constructora, distribuidor, mayorista, entidad, empresa o gran superficie, se entenderá que la compra se realiza dentro de una relación comercial B2B, salvo pacto escrito en contrario o aplicación obligatoria de normas de protección al consumidor.

3. Marco normativo de referencia

Sin perjuicio de las normas especiales que apliquen según el cliente, canal o producto, este manual toma como referencia general la legislación comercial colombiana, el Estatuto del Consumidor cuando resulte aplicable, la normativa de protección de datos personales, las reglas de facturación electrónica y las disposiciones tributarias, civiles y comerciales vigentes.

Tema	Norma o referencia	Aplicación práctica
Contratación comercial	Código de Comercio y Código Civil	Soporte de cotizaciones, aceptación de ofertas, órdenes de compra, obligaciones y responsabilidad contractual.
Garantías e información	Ley 1480 de 2011, cuando aplique	Calidad, idoneidad, seguridad, información mínima y procedimiento de reclamaciones.
Datos personales	Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias	Tratamiento de datos de clientes, proveedores, contactos, empleados, cartera y marketing.
Comercio electrónico	Reglas aplicables a ventas no presenciales	Información previa, resumen de pedido, canales de atención, condiciones de entrega, cambios y garantías.
Facturación	Normativa DIAN vigente	Factura electrónica, soportes contables, impuestos, notas crédito y trazabilidad documental.

4. Política comercial general

La política comercial regula la forma en que la compañía cotiza, vende, negocia, confirma pedidos y documenta sus operaciones con clientes B2B.

1. Toda cotización debe emitirse por un canal corporativo y contener producto, referencia, medidas, cantidades, precio, impuestos, transporte, condiciones de pago, tiempo estimado de entrega y vigencia.
2. La cotización no constituye reserva de inventario ni confirmación de pedido hasta que el cliente la acepte expresamente y cumpla los pagos o documentos exigidos.
3. Los precios pueden variar por cambios en insumos, disponibilidad, cantidades, condiciones de importación, TRM, transporte o alcance del pedido, salvo que exista una cotización vigente aceptada.
4. Los descuentos, bonificaciones o beneficios comerciales deben quedar aprobados y documentados por la compañía.
5. La empresa podrá rechazar, suspender o condicionar pedidos cuando existan antecedentes de mora, riesgo de cartera, falta de información, inconsistencias documentales o imposibilidad técnica de producción.

5. Política de pedidos, especificaciones y producción

Todo pedido debe contar con información suficiente para evitar errores de fabricación, compra de insumos, despacho o facturación. En productos textiles, la claridad de medidas, composición, gramaje, color, acabado y uso esperado es esencial.

Elemento	Información mínima requerida
Identificación del producto	Referencia, nombre comercial, línea, uso previsto y cantidad.
Especificaciones técnicas	Medidas, tela, composición, número de hilos, gramaje, color, acabados, empaque y tolerancias.
Personalización	Bordados, marcaciones, logos, color institucional, diseño, ubicación y aprobación de arte.
Condiciones comerciales	Precio, anticipo, saldo, crédito, impuestos, flete, lugar de entrega y fecha estimada.
Aprobación	Correo, WhatsApp corporativo, orden de compra, firma de ficha técnica o aceptación expresa.

Regla especial para productos personalizados

- Una vez aprobado el pedido personalizado, no se aceptarán cambios, cancelaciones ni devoluciones atribuibles al cliente, salvo autorización escrita de Dotaciones Ecce S.A.S.
- Si ya se compraron insumos, se cortó tela, se inició confección o se realizó marcación, el anticipo podrá imputarse a los costos causados.

6. Tolerancias técnicas en productos textiles

Por la naturaleza de los procesos textiles, la empresa debe informar que pueden existir variaciones razonables entre lotes, muestras, fotografías y producción final. Estas variaciones no constituyen incumplimiento cuando se encuentren dentro de rangos técnicos aceptables o hayan sido advertidas al cliente.

- Variaciones menores de tono entre lotes de tela, especialmente en reposiciones o pedidos posteriores.
- Tolerancias razonables de medidas derivadas de corte, costura, lavado, planchado o terminación.
- Diferencias visuales entre fotografías, pantallas, muestras digitales y producto físico.

- Variaciones en gramaje, textura o apariencia dentro de los rangos informados por proveedor o ficha técnica.
- Cambios normales derivados del primer lavado, siempre que se sigan las instrucciones de cuidado.

7. Política de pagos, anticipos y cartera

El objetivo de esta política es proteger el flujo de caja, controlar el riesgo de crédito y asegurar que la producción o despacho se realice bajo condiciones financieras claras.

6. Clientes nuevos: pago anticipado total o parcial, según monto, disponibilidad y tipo de producto.
7. Pedidos personalizados o fabricados a la medida: anticipo mínimo recomendado del 50 %, salvo aprobación gerencial distinta.
8. Clientes con crédito: cupo y plazo aprobados previa evaluación comercial, documental y financiera.
9. Mora: la empresa podrá suspender despachos, bloquear nuevos pedidos, exigir pago de contado, cobrar intereses permitidos por la ley y remitir la cuenta a gestión de cobro.
10. No se aceptan descuentos, cruces de cuentas, retenciones comerciales o compensaciones no autorizadas por escrito.

Tipo de cliente	Condición sugerida
Cliente nuevo	Anticipo o pago total antes de despacho.
Cliente recurrente sin mora	Crédito sujeto a cupo, plazo y aprobación interna.
Cliente en mora	Suspensión de crédito y despacho hasta normalización.
Pedido a medida	Anticipo antes de compra de insumos o inicio de producción.

8. Política de entrega, transporte y recibo

Los tiempos de entrega deben entenderse como estimados salvo pacto expreso en contrario. El plazo de producción o despacho comenzará a contar desde la aceptación del pedido, el pago del anticipo, la aprobación de especificaciones y la disponibilidad de insumos.

11. El cliente debe indicar dirección, persona autorizada para recibir, horario, restricciones de ingreso y datos de contacto.
12. La mercancía debe revisarse al momento de recibo. Las novedades visibles deben anotarse en la guía de transporte o documento de entrega.
13. Daños visibles de empaque, humedad, averías, faltantes o errores de referencia deben reportarse dentro de las primeras 24 a 48 horas, con fotos, videos y soporte de recibo.
14. Si el cliente recibe sin observaciones, se presumirá conformidad frente a daños visibles, salvo defectos ocultos demostrables.
15. Los fletes, seguros, cargues, descargues o maniobras especiales se asumirán según lo pactado en la cotización, factura u orden de compra.

9. Política de cambios, devoluciones y cancelaciones

En ventas B2B, institucionales, mayoristas o de dotación, los cambios y devoluciones no proceden por simple cambio de opinión del cliente, salvo autorización comercial expresa de Dotaciones EcCa S.A.S.

Situación	Tratamiento recomendado
Producto personalizado, bordado, marcado o a medida	No admite devolución ni cancelación después de aprobación o inicio de producción.
Producto estándar sin uso	Puede evaluarse cambio comercial dentro del plazo autorizado, si está nuevo, completo y en empaque original.

Error atribuible a Dotaciones EcCa	Reposición, corrección, cambio, nota crédito o solución acordada.
Error atribuible al cliente	El cliente asume costos de transporte, reproceso, insumos y diferencias de precio.
Producto usado, lavado, alterado o contaminado	No admite cambio ni devolución, salvo defecto de fabricación comprobado.

Condición mínima para aceptar un cambio comercial

- Producto sin uso, sin lavado, sin manchas, sin olores, sin alteraciones, completo, con empaque e identificación original y aprobado previamente por la compañía.

10. Política de garantía de calidad

La garantía cubre defectos comprobados de fabricación, confección, materiales o entrega, siempre que el producto haya sido usado, lavado y almacenado conforme a las instrucciones informadas por Dotaciones EcCa S.A.S. o por la ficha técnica aplicable.

La garantía cubre	La garantía no cubre
Costuras defectuosas de origen.	Desgaste normal por uso o ciclos de lavado.
Medidas diferentes a las aprobadas, fuera de tolerancias.	Lavado inadecuado, uso de cloro, químicos, blanqueadores o detergentes abrasivos.
Producto diferente al pedido confirmado.	Secado, planchado, almacenamiento o manipulación incorrecta.
Faltantes o errores comprobados y reportados oportunamente.	Manchas, contaminación, roturas o daños posteriores al recibo.
Defectos de acabado no atribuibles al uso.	Variaciones normales de tono, textura o lote dentro de tolerancias.

Procedimiento de garantía: el cliente deberá presentar solicitud escrita con factura, fotos, videos, referencia, cantidad afectada, fecha de compra, lote si aplica, descripción del defecto y evidencia de uso o lavado. La empresa evaluará el caso y, si procede, podrá reparar, reemplazar, emitir nota crédito o acordar una solución comercial proporcional.

11. Política de instrucciones de uso, lavado y almacenamiento

Cada referencia debe tener instrucciones de cuidado acordes con su composición y uso. La ausencia de seguimiento de estas instrucciones podrá ser causal de rechazo de garantía.

- Separar colores claros y oscuros antes del lavado.
- No usar cloro ni blanqueadores salvo autorización técnica expresa.
- Usar detergentes adecuados y evitar químicos abrasivos.
- No almacenar productos húmedos o expuestos a contaminación.
- Evitar sobrecargar lavadoras o secadoras industriales.
- Validar temperatura de lavado, secado y planchado según material.
- Capacitar al personal de lavandería cuando se trate de hoteles, clínicas o clientes institucionales de alto volumen.

12. Política de comercio electrónico, WhatsApp y canales digitales

Cuando la compañía reciba solicitudes, pedidos o pagos por página web, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales o cualquier canal no presencial, debe conservar evidencia del resumen de pedido, aceptación, precio, condiciones de entrega, garantías y datos del cliente.

16. Antes de cerrar una venta digital, se debe enviar al cliente el resumen del pedido y las condiciones comerciales aplicables.
17. La página web debe publicar datos de identificación, canales de atención, política de datos personales, política de cambios y garantías y términos comerciales.
18. Las conversaciones de WhatsApp corporativo que contengan aceptación de pedidos deben conservarse como soporte comercial.
19. Los asesores no deben prometer condiciones distintas a las políticas aprobadas, salvo autorización gerencial documentada.

13. Política de protección de datos personales

Dotaciones EcCa S.A.S. debe tratar los datos personales de clientes, contactos comerciales, proveedores, empleados, contratistas y usuarios de canales digitales de forma segura, transparente y limitada a finalidades legítimas.

- Finalidades: cotización, venta, facturación, despacho, servicio posventa, garantías, cartera, contabilidad, cumplimiento legal y comunicaciones comerciales B2B.
- Derechos del titular: conocer, actualizar, rectificar, solicitar supresión, revocar autorización y presentar quejas ante la autoridad competente.
- Canales: correo, teléfono, dirección física o formulario definido por la compañía.
- Seguridad: acceso restringido a bases de datos, uso responsable de documentos de clientes y conservación de soportes comerciales.
- Marketing: envío de comunicaciones comerciales solo a contactos autorizados o dentro de relaciones comerciales vigentes, permitiendo solicitud de retiro.

14. Política de confidencialidad y propiedad intelectual

Las cotizaciones, listas de precios, descuentos, fichas técnicas, patrones, diseños, muestras, fotografías, desarrollos, propuestas y condiciones comerciales de Dotaciones EcCa S.A.S. son confidenciales y no podrán divulgarse sin autorización.

20. El envío de una muestra, ficha técnica o cotización no transfiere derechos de propiedad intelectual al cliente.
21. Si el cliente entrega logos, marcas, diseños o artes, declara que cuenta con autorización para usarlos y mantendrá indemne a Dotaciones EcCa S.A.S. frente a reclamos de terceros.
22. La empresa no deberá publicar nombres, logos, fotografías de instalaciones o testimonios de clientes sin autorización previa.
23. Los precios especiales y condiciones de grandes cuentas son reservados y no constituyen tarifa general para terceros.

15. Política para clientes institucionales y grandes cuentas

Para clientes recurrentes, grandes superficies, hoteles, constructoras, clínicas, cadenas, distribuidores o entidades, se recomienda manejar expediente comercial y contrato marco de suministro cuando el volumen o la recurrencia lo justifiquen.

Documento requerido	Finalidad
RUT y cámara de comercio	Identificar al cliente y verificar datos de facturación.
Cédula y datos del representante legal	Validar capacidad de contratación.
Orden de compra	Soportar cantidades, precios, referencias y condiciones.
Contrato marco	Regular suministro recurrente, garantías, cartera, entregas y confidencialidad.
Ficha técnica o aprobación de muestra	Evitar controversias por especificaciones.
Acuerdo de crédito	Definir cupo, plazo, mora, suspensión y cobro.

16. Política de cumplimiento, ética comercial y anticorrupción

La compañía debe promover negociaciones transparentes y trazables. Queda prohibido ofrecer o aceptar pagos indebidos, regalos excesivos, comisiones no autorizadas, beneficios personales o acuerdos por fuera de factura con compradores, intermediarios, empleados de clientes o funcionarios.

- Todo descuento debe estar registrado en cotización, orden de compra o factura.
- Toda comisión comercial debe estar aprobada por gerencia y soportada contablemente.
- Los colaboradores deben reportar conflictos de interés reales o potenciales.
- No se deben entregar productos, dinero, viajes, bonos o beneficios para obtener indebidamente una compra o contrato.
- Las licitaciones, concursos privados o cotizaciones institucionales deben manejarse con documentos verificables y criterios objetivos.

17. Política de proveedores, importaciones y control de calidad

En atención a la naturaleza de fabricante, importador y distribuidor, la compañía debe mantener control de proveedores, fichas técnicas, trazabilidad de insumos, calidad de telas y documentación de importación cuando aplique.

24. Evaluar proveedores por calidad, cumplimiento, precio, soporte, documentación y estabilidad de suministro.
25. Conservar fichas técnicas, muestras, certificados o soportes de composición cuando sean relevantes para la venta.
26. Verificar requisitos de etiquetado, información técnica, impuestos, aduanas y documentos de importación cuando aplique.
27. Identificar lotes o referencias críticas para facilitar reclamaciones, reposiciones y control de calidad.
28. No prometer características técnicas, certificaciones, niveles de resistencia o composición sin soporte documental.

18. Política de atención de PQRS y reclamaciones

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de garantía y novedades de entrega deben registrarse y atenderse por canales oficiales, con evidencia suficiente y respuesta escrita.

Etapa	Acción
-------	--------

Recepción	Registrar cliente, factura, referencia, cantidad, fecha y motivo.
Evidencia	Solicitar fotos, videos, guía de transporte, lote y descripción de uso o lavado.
Evaluación	Revisar si corresponde a garantía, transporte, error comercial, uso inadecuado o cambio solicitado.
Respuesta	Comunicar decisión: aceptado, rechazado, requiere revisión, solución comercial o visita técnica.
Cierre	Documentar solución, nota crédito, reposición, reparación o archivo del caso.

19. Cláusulas modelo para cotizaciones y términos comerciales

19.1. Cláusula B2B

Las presentes condiciones aplican a operaciones comerciales B2B, institucionales, mayoristas o de dotación. El cliente declara que adquiere los productos para su actividad empresarial, institucional, comercial, operativa o de reventa, salvo manifestación escrita en contrario.

19.2. Cláusula de productos personalizados

Los productos fabricados a la medida, personalizados, bordados, marcados, confeccionados bajo especificaciones del cliente o desarrollados para un proyecto específico no admiten cancelación, cambio ni devolución por causas atribuibles al cliente una vez aprobada la orden o iniciado el proceso de producción.

19.3. Cláusula de garantía

La garantía cubre defectos comprobados de fabricación, confección o materiales. No cubre desgaste normal, uso indebido, lavado incorrecto, uso de químicos, manipulación por terceros, almacenamiento inadecuado, daños de transporte no reportados oportunamente ni variaciones técnicas razonables previamente informadas.

19.4. Cláusula de cartera

El incumplimiento en el pago facultará a Dotaciones EcCa S.A.S. para suspender despachos, bloquear nuevos pedidos, exigir pago anticipado, cobrar intereses permitidos por la ley y adelantar gestiones de cobro, sin que ello constituya incumplimiento de la compañía.

19.5. Cláusula de confidencialidad

Las condiciones comerciales, precios, diseños, fichas técnicas, muestras y documentos entregados por Dotaciones EcCa S.A.S. son confidenciales y no podrán ser divulgados, reproducidos o utilizados para fines distintos a la negociación autorizada.

20. Textos sugeridos para publicación web

20.1. Términos comerciales B2B

Dotaciones EcCa S.A.S. atiende principalmente clientes empresariales, institucionales y mayoristas. Las cotizaciones, pedidos, tiempos de entrega, garantías, cambios y devoluciones se rigen por las condiciones comerciales informadas en cada oferta, orden de compra, factura o contrato. En productos fabricados a la medida, personalizados, bordados, marcados o confeccionados bajo especificaciones del cliente, no se aceptan cancelaciones, cambios ni devoluciones por causas atribuibles al cliente, salvo acuerdo escrito.

20.2. Cambios y devoluciones

En ventas B2B, institucionales, mayoristas o de dotación, los cambios y devoluciones estarán sujetos a aprobación previa de Dotaciones EcCa S.A.S. No se aceptan devoluciones de productos usados, lavados, personalizados, confeccionados a medida, bordados, marcados o alterados. Los costos logísticos de cambios comerciales serán asumidos por el cliente, salvo error comprobado de Dotaciones EcCa S.A.S.

20.3. Tratamiento de datos

Dotaciones EcCa S.A.S. trata los datos personales de clientes, proveedores, contactos comerciales y usuarios con fines de cotización, venta, facturación, despacho, atención posventa, gestión de cartera, cumplimiento legal y envío de información comercial. Los titulares podrán ejercer sus derechos conforme a la normativa colombiana aplicable.

21. Aprobación e implementación

Para que este manual tenga efecto interno y contractual, la empresa debe aprobarlo formalmente, capacitar al equipo comercial, actualizar formatos de cotización, ajustar términos del sitio web, crear plantillas de garantía y socializar las condiciones con clientes recurrentes.

Actividad	Responsable	Estado
Revisión legal final	Asesor jurídico	Pendiente
Aprobación gerencial	Gerencia	Pendiente
Actualización de cotizaciones	Comercial	Pendiente
Publicación en sitio web	Marketing / Tecnología	Pendiente
Capacitación del equipo	Gerencia / Comercial	Pendiente
Implementación de formatos	Administración	Pendiente

22. Firmas de aprobación

El presente documento se adopta como manual base de políticas comerciales B2B de Dotaciones EcCa S.A.S., sujeto a las actualizaciones que sean necesarias por cambios normativos, operativos o comerciales.

Representante legal	Asesor jurídico
Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha: