

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

El presente documento tiene como objeto describir los lineamientos y normativas aplicables en el proceso de ventas y comercialización de productos y servicios para todos los sectores de Industrias Unicon, C.A. (En lo adelante UNICON).

1. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE SERVICIO

1.1. Visión

Ser una empresa con presencia y permanencia en Venezuela como lo ha sido por más de medio siglo, que suministre tuberías y servicios relacionados con los sectores petrolero, de la construcción metalmecánica y automotriz, reconocida por los servicios integrales que con confiabilidad y constante innovación presta a sus clientes; así como por la gama competitividad y calidad de sus productos.

1.2. Misión

Comprometernos con todos nuestros clientes en entablar una seria y confiable relación comercial sobre las bases de buen servicio y respeto mutuo; logrando así satisfacer de forma adecuada y efectiva sus necesidades, y de esta forma no sólo abastecer la demanda, sino también ofrecer productos de excelente calidad a través de un servicio especializado a manos de un equipo dedicado y responsable.

1.3. Principios y valores

- ✓ Sostenibilidad en nuestras operaciones.
- ✓ Visión de futuro y permanencia en el país.
- ✓ Anticipación en las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos competitivos y de máxima calidad; actuando en forma honesta en todos los procesos ante nuestros clientes.
- ✓ Innovación en el sector.
- ✓ Ética empresarial en nuestras relaciones comerciales.
- ✓ Estricto apego y cumplimiento de la normativa vigente.
- ✓ Proyección a la comunidad y el entorno social.
- ✓ Responsabilidad social empresarial.
- ✓ Compromiso de proveer los mejores productos y servicios de calidad en todos los sectores.
- ✓ Certificación de los procesos productivos.
- ✓ Excelencia en el servicio a los clientes.
- ✓ Compromiso y lealtad.
- ✓ Trato justo y equitativo hacia nuestros clientes.
- ✓ Sana competencia para una comercialización profesional a través de beneficios y descuentos atractivos y justos, en apego y cumplimiento de las normas que regulan la libre competencia, concurrencia y participación de las empresas en el mercado.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer con un claro criterio de equidad y participación en el desarrollo nacional o regional la metodología para la definición y ejecución de estrategias y acciones objetivas que junto con las propias contenidas en nuestro sistema de calidad y basadas en la interrelación de todas las variables relevantes, apoyen la toma de decisiones comerciales

para garantizar la excelencia de nuestros productos y servicios y la constante satisfacción de nuestros clientes.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Fomentar el desarrollo de nuevos mercados, productos y/o metodologías de distribución y promoción que promuevan el uso de las soluciones tubulares y acompañen los proyectos de crecimiento del país con claros criterios técnicos y de excelencia de productos y servicios.
- ✓ Asegurar la confianza de nuestros clientes basada en el conocimiento acumulado en más de 56 años de presencia en el mercado.
- ✓ Ofrecer reglas claras y objetivas a todos los niveles de la cadena comercial que favorezcan su toma de decisiones con claro criterio de equidad.
- ✓ Apoyar el proceso de planificación integral de la demanda para disminuir los riesgos de carencia de insumos y de demanda insatisfecha.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

2.1. Denominación

Normas para la comercialización de productos de todos los sectores de UNICON.

2.2. Definiciones

2.2.1. Empleados de UNICON

Cualquier persona empleada por, o que guarde cualquier otro tipo de relación de autoridad o subordinación dentro de UNICON o hacia cualquiera de sus compañías afiliadas, sin que deba tomarse en cuenta el tiempo de duración del empleo o la relación de autoridad que guarde. Quedan incluidos en esta definición los miembros de la Junta Directiva de la empresa.

2.2.2. Información privilegiada

Conocimiento de información de carácter concreto y estratégico (que incluye cualquier material informativo) que no haya sido divulgado y que se refiera directa o indirectamente a UNICON y sus filiales y cuya divulgación pudiera influir notablemente en las operaciones o actividades de la empresa.

2.2.3. Equidad y participación en el desarrollo nacional o regional

Está determinada por los parámetros de acuerdo a los cuales se desenvuelva el cliente UNICON en los procesos de compra de los productos de UNICON; para lo cual será tomado en cuenta el récord o historial de esta con respecto a la empresa, el volumen de pedidos de la familia de productos, la constancia y frecuencia con la que se realicen los pedidos, el método de pago utilizado, entre otros factores objetivos, en armonía con la participación en el desarrollo nacional o regional.

2.2.4. Cliente UNICON

Cualquier persona jurídica o natural que tenga necesidad de nuestros productos, por lo que el factor de decisión final de compra venta quedaría establecido en base a la equidad y la participación en el desarrollo nacional o regional de la venta a cualquier eslabón de la cadena de comercialización.

2.2.5. Cadena de Comercialización

Es el camino comercial que siguen nuestros productos hasta el usuario final. La cadena de comercialización UNICON se establece bajo el criterio de equidad y participación en el desarrollo nacional o regional y es imprescindible para que nuestros productos lleguen oportunamente y eficientemente a los usuarios que los demandan, contribuyendo por lo tanto en el funcionamiento de una economía Nacional.

3. PRODUCTOS OFRECIDOS Y ZONAS DE VENTA

El portafolio de los sectores de UNICON está compuesto por familias de productos destinados a satisfacer los diferentes mercados. Dichos productos son distribuidos a lo largo de una serie de zonas de ventas dentro de la República Bolivariana de Venezuela, a los fines de abarcar la demanda y suplir a la mayor cantidad posible de Segmentos de la cadena de comercialización.

3.1. Familias de productos

En este punto se analizarán sus comportamientos de venta, su participación en cada zona comercial, estrategia y evolución de precios y rentabilidad de cada familia en el mercado:

- 3.1.1. Carpintería metálica: productos usados en carpintería metálica, herrería y muebles en general.
 - ✓ Muebles cesta
 - ✓ Muebles no cesta
- 3.1.2. Estructurales: de uso en estructuras en general para viviendas y edificaciones comerciales, industriales, salud, educación, transporte y deportivas entre otras.
 - ✓ Estructural pequeño
 - ✓ Estructural grande
- 3.1.3. Conducción de Fluidos: productos de uso en líneas de transporte de aguas blancas y negras, gas, aire a presión, sistemas contra incendios y de refrigeración, entre otras.
 - ✓ Conducción negra
 - ✓ Conducción galvanizado
- 3.1.4. Eléctrico: de uso en la instalación y transporte de cableado eléctrico en construcciones industriales, comerciales y domésticas.
- 3.1.5. Ventilación: productos de uso en respiraderos de viviendas y edificaciones comerciales e industriales y ensamblaje de andamios principalmente.
- 3.1.6. Cercas: productos de uso en cercas de delimitación y seguridad perimétrica.
- 3.1.7. Perfiles: productos de usos múltiples en la industria de la construcción como en la elaboración de marcos para puertas y ventanas.
- 3.1.8. Láminas: productos de usos múltiples en la industria de la construcción.
 - ✓ Lámina lisa
 - ✓ Lámina estriada
- 3.1.9. Postes y Pilotes: de uso en la fabricación de postes y pilotes.
- 3.1.10. Petróleos: productos usados para el transporte y extracción de fluidos petroleros, agua, revestimiento de pozos petroleros.

- ✓ Tubos de línea.
- ✓ Tubos de revestimiento extremos lisos.
- ✓ Tubos de producción extremos lisos.

3.2. Zonas de Venta

Con el objeto de tener presencia en los diferentes segmentos de clientes a nivel regional y de cara a la mejora en la permanente búsqueda de la plena satisfacción del cliente, UNICON ha establecido zonas predeterminadas de venta que varían de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

4. POLÍTICAS EN LOS PROCESOS DE VENTA

Es política de UNICON, ofrecer sus productos y servicios en el mercado venezolano dentro del marco de las prácticas leales, equitativas y justas de libre comercio generalmente admitidas, sin otras restricciones que las establecidas en las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, y aquellas limitaciones operativas y logísticas propias de toda empresa productiva, a toda persona jurídica o natural que los requiriera, estableciendo para ello una serie de condiciones comerciales objetivas y específicas que favorezcan en todo momento la eficiencia económica y la participación en el desarrollo nacional o regional de toda la cadena de comercialización, sin menoscabo de las leyes y reglamentos que regulan la promoción y protección de la libre competencia en Venezuela.

4.1. Cotizaciones

UNICON ofrece a su clientela la posibilidad de solicitar cotizaciones de la familia de productos ofrecidos para su venta a nivel nacional.

- 4.1.1. Los precios indicados en las cotizaciones podrán ser objeto de cambio, fundamentados en las políticas de precios de la empresa y las modificaciones en el entorno económico y la estructura de costos, los cuales serán adaptados inmediatamente en las políticas de precios y se entienden aceptados por el solicitante.
- 4.1.2. El acuse de recibo de las solicitudes de cotización recibidas no implicará bajo ningún concepto la aceptación de su contenido, y por consecuencia no generará obligación alguna para UNICON.
- 4.1.3. Luego de recibida la solicitud de cotización, UNICON dispondrá de un lapso razonable de acuerdo con la solicitud realizada por el cliente para dar respuesta a la misma.
- 4.1.4. Los precios indicados en las cotizaciones incluyen todas las tasas, contribuciones especiales o impuestos que los graven, en cumplimiento del ordenamiento jurídico de la República Bolivariana de Venezuela, incluyendo pero no limitado a la Ley Orgánica de Precios Justos o cualquier otra normativa legal aplicable..

4.2. Órdenes de compra

- 4.2.1. UNICON podrá recibir pedidos u órdenes de compra a través de las respectivas solicitudes por parte de su clientela. El acuse de recibo de las solicitudes de pedidos u órdenes de compra por parte de la empresa únicamente implicará el deber de la empresa de verificar la disponibilidad de la mercancía solicitada.
- 4.2.2. El cliente, al momento de realizar su pedido o presentar su orden de compra, acepta y reconoce que los precios de la familia de productos pueden experimentar eventuales cambios derivados de las modificaciones en el entorno económico y la estructura de costos, los cuales serán adaptados inmediatamente en las políticas de precios.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- 4.2.3. En caso de que el cliente envíe una determinada solicitud, y luego retire el pedido por causas imputables a este, la mercancía viajará por cuenta y riesgo de este.
- 4.2.4. Aunque las fechas de entrega de los pedidos son siempre estimados, UNICON se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para cumplir con las correspondientes entregas en lapsos razonables para el comprador.

4.3. Política de precios

- 4.3.1. UNICON mantendrá a disposición de sus clientes las políticas de precios que serán aplicadas a cada familia de productos dispuestos para su venta a nivel nacional.
- 4.3.2. Los precios incluirán todas las tasas o impuestos que los graven, en cumplimiento del ordenamiento jurídico de la República Bolivariana de Venezuela, incluyendo pero no limitado a la Ley Orgánica de Precios Justos o cualquier otra normativa legal aplicable..
- 4.3.3. El cliente acepta que los precios contenidos en las políticas de precios de la empresa podrán experimentar eventuales cambios derivados de las modificaciones en el entorno económico y la estructura de costos.
- 4.3.4. Las ofertas o descuentos aplicables a los segmentos de la cadena de comercialización no serán reflejadas en las políticas de precios, pero serán calculadas de acuerdo a los criterios objetivos establecidos conforme a las políticas de la empresa que garantizan la equidad en el tratamiento de sus clientes.
- 4.3.5. UNICON se compromete a extraer de las políticas de precios los productos no disponibles por cualquier motivo o circunstancia, y actualizar las mismas cada vez que lo considere pertinente o por cualquiera de las razones antes expuestas.

4.4. Facturación

Contra la compra de alguno (s) de los productos señalados en el presente documento, UNICON generará una factura que incluirá las condiciones de negociación acordadas y conocidas por el cliente. Esta factura será emitida en los siguientes términos:

- 4.4.1. La factura especificará el precio unitario del producto vendido, junto con el descuento que fuere aplicable, de ser el caso; ello sin perjuicio del cumplimiento de las normas fiscales vigentes para el momento de la emisión de la factura.
- 4.4.2. Una vez emitida la factura, el cliente deberá realizar el pago de contado y antes de la entrega de la mercancía. Sin embargo el comprador dispondrá de los lapsos de crédito para efectuar el pago correspondiente, cuando así UNICON le hubiere aprobado condiciones de crédito expresamente y por escrito, conforme a las presentes Políticas de Comercialización.
- 4.4.3. La factura será el esencial medio del cliente para demostrar la compra realizada; por lo que fotocopia de la misma será requerida al momento de la presentación de cualquier reclamo ante UNICON, a través de sus oficinas de Servicios al Cliente y Atención de Reclamos.
- 4.4.4. Los retrasos en el pago de las obligaciones adquiridas por la factura de compra generarán intereses legales y moratorios, los cuales serán calculados de acuerdo a los parámetros fijados por el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo de conformidad con las leyes aplicables sobre la materia.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- 4.4.5. Salvo que las partes dispongan lo contrario, las controversias generadas por el pago de las obligaciones adquiridas a través de las facturas, serán solucionadas de manera amigable por las partes; sin embargo, cuando ello no fuere posible, las controversias serán llevadas a cabo en la República Bolivariana de Venezuela, específicamente en el domicilio de celebración de la venta referida en cada factura, a cuya jurisdicción mercantil el cliente o comprador y UNICON aceptan someterse.
- 4.4.6. El comprador deberá correr con los gastos administrativos generados por los retrasos que a éste sean imputables.

4.5. Notas de crédito

UNICON podrá emitir Notas de Crédito para la compra de cualquier producto de la familia de productos disponibles en los catálogos de la empresa cuando el cliente lo haya solicitado expresamente, cuando ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- 4.5.1. Cuando el producto adquirido haya presentado vicios o defectos de fabricación y no sea procedente su reparación, y el cliente solicite expresamente la emisión de una nota de crédito.
- 4.5.2. Cuando se hubiese presentado un error en la factura motivado por una condición aplicable al cliente en materia de descuentos, no reflejada en la misma, o cuando UNICON facture un material no solicitado por el cliente. En este último caso, si el cliente debe pagar de contado, UNICON generará un nuevo pedido administrativo a los fines de atender su orden de compra inicial.
- 4.5.3. Cuando se establezcan condiciones acordadas con el cliente relacionadas a un descuento por pronto pago.

4.6. Notas de débito

- 4.6.1. En aquellos casos en los que se produzcan errores a favor de UNICON en la emisión de las facturas, relacionadas con el descuento que fuere aplicable, de ser el caso, UNICON deberá emitir una Nota de Débito de conformidad con la normativa fiscal aplicable a los fines de justificar contablemente dicho saldo pasivo.
- 4.6.2. En aquellos casos en que el cliente realice la devolución del producto y no resulte procedente, el mismo deberá correr con los gastos originados por el flete.
- 4.6.3. Cada Nota de Débito generada deberá indicar con detalle el saldo adeudado por el comprador a los fines de mantener un control interno.
- 4.6.4. Los gastos administrativos generados por cobranza y los intereses causados por retrasos en el pago por parte del cliente, generarán una nota de débito.
- 4.6.5. Los retrasos en el pago de las obligaciones adquiridas por la Nota de Débito, generarán intereses, legales y/o moratorios los cuales serán calculados de acuerdo a los parámetros fijados por el Banco Central de Venezuela o cualquier otro organismo de conformidad con las leyes aplicables sobre la materia.

4.7. Traslados y despachos

- 4.7.1. UNICON enviará por medio de sus contratistas de transporte los productos adquiridos por el comprador a la dirección señalada en la guía de despacho.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- 4.7.2. La empresa no se hará responsable por los daños ocasionados a los productos adquiridos una vez entregados al comprador en la dirección señalada en la guía de despacho, o luego de su entrega directa al cliente.
- 4.7.3. Cualquier cambio en la dirección del comprador deberá ser notificado por escrito a UNICON antes del envío de los productos adquiridos o, de ser posible, antes de la emisión de la respectiva factura.
- 4.7.4. Los productos transportados estarán especificados en una guía de despacho que llevará cada transportista consigo en cada traslado. Dicha guía incorporará adicionalmente datos relacionados con el origen y destino de los productos a los fines llevar un mejor control interno.

5. POLÍTICAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES DE CARÁCTER PRIVADO

Las presentes políticas de comercialización de UNICON pasarán a formar parte integrante de todas las relaciones comerciales a ser celebradas entre la empresa y cualquier otra persona natural o jurídica.

No obstante lo anterior, se establecen los siguientes parámetros para la ejecución de dichas relaciones comerciales.

5.1. Parámetros para la ejecución de dichas relaciones comerciales

- 5.1.1. Las partes contratantes tendrán una carga proporcional de responsabilidades y obligaciones con motivo de las relaciones comerciales convenidas.
- 5.1.2. Las condiciones de comercialización serán justas para ambas partes en total cumplimiento con las normas de orden público aplicables.
- 5.1.3. Ninguna cláusula podrá expresar o llevar implícita la renuncia de cualquiera de las partes a los derechos establecidos en la legislación vigente que sean de carácter irrenunciables.
- 5.1.4. Los procesos de negociación en estas relaciones, así como el cumplimiento de los mismos se harán en armonía con los principios y valores de UNICON.
- 5.1.5. Salvo que las partes dispongan lo contrario, las controversias generadas con motivos de las relaciones comerciales, serán solucionadas de manera amigable por las partes; sin embargo, cuando ello no fuere posible, las controversias serán llevadas a cabo en la República Bolivariana de Venezuela específicamente en el domicilio de celebración de la venta referida en cada factura, a cuya jurisdicción mercantil las partes aceptan someterse.

5.2. Apoyo al libre comercio

UNICON llevará todas sus relaciones comerciales en el marco de prácticas leales, justas y equitativas de libre comercio, y en cumplimiento con el ordenamiento jurídico de la República Bolivariana de Venezuela, incluyendo per no limitado a la Ley Orgánica de Precios Justos o cualquier normativa vigente que regule la materia, a través de las siguientes conductas:

- 5.2.1. Establecimiento justo y equilibrado de precios y condiciones de comercialización y de servicios.
- 5.2.2. Ininterrumpida presencia en el mercado nacional.
- 5.2.3. Disposición de satisfacer las necesidades del mercado en cada ramo.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- 5.2.4. Condiciones equitativas para quienes lleven a cabo relaciones comerciales en situaciones similares con la empresa.
- 5.2.5. No imposición de prestaciones suplementarias que no guarden relación con el objeto de la relación comercial.
- 5.2.6. No establecimiento o imposición de condiciones que obliguen a alguna parte de manera exclusiva y excluyente con UNICON.

6. POLÍTICAS EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

6.1. Mecanismo

UNICON podrá participar en los procesos de contrataciones públicas convocados por cualquier órgano o ente del Estado a través de la realización de ofertas en respuesta al Pliego de Condiciones establecido por dicho órgano o ente o cualquier solicitud de acuerdo con la Ley de Contrataciones Públicas o cualquier otra normativa vigente que regule la materia.

6.2. Parámetros generales en las contrataciones públicas

Sin perjuicio de las particularidades derivadas de cada proceso de contratación pública (Concursos Abiertos, Concursos Cerrados, Consultas de Precios e inclusive los procesos de Adjudicación o Contratación Directa) y los Pliegos de Condiciones, UNICON estará facultada para realizar ofertas y contratar dentro de los parámetros del Pliego de Condiciones correspondiente, y en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Contrataciones Públicas y su Reglamento, o cualesquiera otras normativas vigentes que regulen la materia; siguiendo los siguientes parámetros vinculados con:

- 6.2.1. Compromiso de Responsabilidad Social: UNICON ofertará su compromiso de responsabilidad social en los procesos de contrataciones, a través de demandas sociales de acuerdo con la ley vigente, su Reglamento, la solicitud o Pliego de Condiciones.
- 6.2.2. Oferta en moneda extranjera: cuando las condiciones de contratación impuestas por el órgano o ente contratante así lo requieran y de conformidad con la Ley, UNICON podrá realizar ofertas en moneda extranjera, siempre en cumplimiento con las normas vigentes que rijan los procesos de contrataciones públicas, y la legislación que fuera aplicable en la materia.
- 6.2.3. Condiciones especiales: las ofertas de UNICON estarán siempre apegadas al Pliego de Condiciones establecido por el órgano o ente contratante, y se ajustarán en esta medida a sus requerimientos; por lo que no podrá considerarse que dichas condiciones especiales constituyen en forma alguna una discriminación con respecto al resto de las operaciones de venta realizadas con su clientela a nivel nacional.

7. POLITICAS CORPORATIVAS REFERIDAS A LA LIBRE COMPETENCIA

- 7.1. Es política de UNICON realizar sus propias decisiones comerciales sobre la base de lo que la empresa considera para su mejor interés, completamente independiente y libre de cualquier entendimiento o acuerdo con cualquier competidor. Esta política requiere evitar cualquier conducta que conduzca a una violación, o que pudiere aparentar una violación de los principios de defensa de la competencia que prohíben cualquier tipo de entendimiento o acuerdo entre competidores respecto de precios, condiciones de venta, división de mercados, distribución de clientes o cualquier otra actividad que restrinja la libre competencia.
- 7.2. Ningún empleado, sin importar su posición, está autorizado a apartarse de la política de UNICON referidas a la libre competencia. Como consecuencia, es obligatorio su estricto cumplimiento y la

sujeción de los empleados a las medidas disciplinarias que surgieren de cualquier violación a la misma, además de las sanciones aplicables en cumplimiento a la Ley que regula la materia.

- 7.3. Además de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley Orgánica de Precios Justos y, en general por la normativa legal que regule la materia, queda expresamente prohibido para cualquier empleado, representante o directivo de UNICON, la realización de cualquiera de las siguientes conductas:
- 7.3.1. La fijación, concertación o manipulación de forma directa o indirecta del precio de compra o venta de bienes o servicios al que se ofrece o demande en el mercado, así como el intercambio de cualquier información con el mismo objeto o efecto;
 - 7.3.2. El establecimiento de obligaciones de producir, procesar, distribuir, comprar o comercializar sólo una cantidad restringida o limitada de bienes, o prestar un número, volumen o frecuencia restringida o limitada de servicios;
 - 7.3.3. La repartición en forma horizontal de zonas, mercados, clientes y fuentes de aprovisionamiento;
 - 7.3.4. La concertación o coordinación de posturas en contrataciones públicas o concursos;
 - 7.3.5. La concertación de cualquier limitación o control del desarrollo técnico o las inversiones destinadas a la producción o comercialización de bienes y servicios;
 - 7.3.6. El impedimento, dificulte u obstaculización a terceras personas de la entrada o permanencia en un mercado o su exclusión de éste;
 - 7.3.7. La fijación, imposición o práctica, directa o indirectamente, en acuerdo con competidores o individualmente, de cualquier forma precios y condiciones de compra o venta de bienes, de prestación de servicios o de producción;
 - 7.3.8. La regulación de mercados de bienes o servicios mediante acuerdos para limitar la investigación y el desarrollo tecnológico, la producción de bienes o prestación de servicios, o para dificultar inversiones destinadas a la producción de bienes o servicios y su distribución;
 - 7.3.9. La subordinación de la venta de un bien a la adquisición de otro o a la utilización de un servicio, y viceversa;
 - 7.3.10. La sujeción de la compra o venta a la condición de no usar, adquirir, vender o abastecer bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero;
 - 7.3.11. La imposición de condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes y servicios sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales;
 - 7.3.12. La negación injustificada de satisfacer pedidos concretos para la compra o venta de bienes o servicios efectuados en las condiciones vigentes en el mercado de que se trate;
 - 7.3.13. La suspensión de provisión de un servicio monopólico dominante en el mercado a un prestatario de servicios públicos o de interés público;
 - 7.3.14. La enajenación de bienes o prestación de servicios a precios inferiores a su costo, sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales con la finalidad de desplazar la competencia en el mercado o de producir daños en la imagen o en el patrimonio o valor de las marcas de sus competidores.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

8. CERTIFICADOS DE CALIDAD

- 8.1. Gracias a las estrictas prácticas de producción y control de calidad, UNICON certifica sus productos bajo diferentes normas, según sea el caso, tales como: API, ASTM, ISO, ANSI, UL, DIN, COVENIN, BS, JIS, GOST, NTC, UNE, EN y FONDONORMA.
- 8.2. La factura de compra estará acompañada por el Certificado de Calidad, en los casos de aquellos productos en los cuales aplique.
- 8.3. Cuando el producto adquirido esté respaldado por un Certificado de Calidad, y el mismo no sea efectivamente entregado con el producto, el comprador está en la facultad de exigir su entrega realizando el correspondiente reclamo en las Oficinas de Atención al Cliente de UNICON señaladas en la página Web de la empresa.

9. POLÍTICAS DE RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNICON cuenta con un Departamento para atender los reclamos y solicitudes realizados por los clientes, el cual dispone de una Unidad de Servicios al Cliente y Atención de Reclamos.

9.1. Unidad / Oficina de Servicios al Cliente y Atención de Reclamos

- 9.1.1. La Oficina de Atención de Reclamos actuará de acuerdo con la política de reclamos de y estará encargada de canalizar y procesar los reclamos y quejas presentados por la clientela de la empresa.
- 9.1.2. De todo reclamo presentado a UNICON (ante la Oficina o telefónicamente), se emitirá un primer informe de estado al cliente en un lapso no mayor de quince (15) días.
- 9.1.3. Todo reclamo atendido tendrá asignado un número, que individualizará el proceso de atención y solución del mismo.
- 9.1.4. De cada reclamo la Oficina llevará un registro físico y virtual, a los fines de lograr una mayor eficacia para la atención y eventual solución de los mismos.
- 9.1.5. Una vez recibido el reclamo, la empresa realizará el estudio pertinente del caso a los fines de verificar la procedencia o no del mismo. En caso de ser procedente, UNICON procederá a establecer una solución aplicable al caso en un lapso no mayor de siete (7) días hábiles a través de cualquiera de las siguientes opciones:
 - ✓ Reparación del producto, en los casos en que el reclamo hubiese versado sobre fallas o defectos de este, de ser procedente.
 - ✓ Reposición del producto por otro igual, en los casos en que no haya sido posible la reparación del mismo, a solicitud del cliente.
 - ✓ Devolución de la cantidad pagada en un lapso no mayor de treinta (30) días, en caso de que no haya sido posible ninguna de las soluciones anteriores, o emisión de una Nota de Crédito, si media una solicitud del cliente.

9.2. Página Web

- 9.2.1. UNICON cuenta con la página web: <http://www.unicon.com.ve/>. Dicha página, además de tener una función divulgativa y publicitaria, contiene información relevante sobre la empresa (misión, visión, principios y valores), el catálogo de productos y los contactos para la efectiva atención al cliente y de eventuales reclamos.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

- 9.2.2. Los clientes pueden acceder a la página web de UNICON para localizar los contactos telefónicos y electrónicos de la Oficina de Atención de Reclamos, a los fines de presentar su reclamo por cualquiera de estos medios.
- 9.2.3. Adicionalmente, los clientes podrán encontrar en la página Web toda la información relativa al Certificado de Garantía ofrecido para la familia de productos así como el procedimiento para hacerlo efectivo, en caso que el objeto del reclamo estuviese respaldado por dicho Certificado.

9.3. Líneas telefónicas-Fax-Mail

UNICON cuenta adicionalmente con las siguientes líneas telefónicas y fax a los fines de procesar, junto con la Oficina de Reclamos, los reclamos, quejas y solicitudes provenientes de su clientela:

Tel: (0212) 753.41.11

Fax: (0212) 753.57.46

Adicionalmente cuenta con la siguiente dirección de correo electrónico para facilitar el enlace entre UNICON y el cliente:

reclamos@unicon.com.ve

10. POLÍTICAS DE GARANTÍAS

10.1. Aplicación

Cualquier servicio, bien o producto de la familia de productos de UNICON que aparezca descrito, detallado y amparado por la respectiva factura de compra emitida por la empresa, está garantizado contra defectos de fabricación y vicios ocultos de los materiales durante un período de doce (12) meses a partir de la fecha de facturación del producto o a partir de la fecha efectiva de entrega del mismo; cualquiera que sea más favorable para el cliente.

10.2. Procedimiento para hacer efectivo el Certificado de Garantía

A los efectos de realizar las solicitudes y reclamos correspondientes para hacer efectivo el Certificado de Garantía, el cliente deberá dirigirse al distribuidor en el cual adquirió el producto, o directamente a UNICON.

- 10.2.1. A tales fines, UNICON pone a disposición en su página Web, los contactos telefónicos y electrónicos de la Oficina de Atención de Reclamos.
- 10.2.2. Además del reclamo, el solicitante deberá suministrar la copia de su cédula de identidad o Registro de Información Fiscal (RIF), el Certificado de Garantía y la factura de compra del producto defectuoso.
- 10.2.3. Con motivo de la recepción de la solicitud o reclamo, UNICON procederá a realizar la inspección correspondiente al producto, la cual implicará todas las actuaciones necesarias para el correcto análisis de éste; todo ello a los fines de determinar la procedencia o no del reclamo, y verificar si se trata de un producto efectivamente fabricado por UNICON, y, de ser el caso, cuando corresponda, hacer efectivo el Certificado de Garantía según los términos y condiciones expuestos en dicho Certificado.
- 10.2.4. De comprobarse cualquier defecto, UNICON, dentro de los quince (15) días siguientes, contados desde la fecha de recepción del reclamo respectivo, dispondrá una respuesta con respecto al caso en particular. En caso de ser procedente el reclamo, UNICON le otorgará al cliente la opción de reparar el producto cuando sea procedente, reemplazar los productos declarados defectuosos o reintegrar el monto indicado en la respectiva factura

en los casos en que proceda, ello a través de la devolución del dinero dentro de los treinta (30) días siguientes o la emisión de una Nota de Crédito.

- 10.2.5. Si el reclamo fuere procedente, el transporte de los productos asociados con el cumplimiento del Certificado de Garantía, desde el sitio en el cual fueron originalmente recibidos por el cliente hasta las instalaciones de UNICON y viceversa será por cuenta de UNICON.
- 10.2.6. Cualquiera de los productos reparados o reemplazados por razones de garantía quedará amparado bajo la misma base de lo dispuesto en el Certificado de Garantía.
- 10.2.7. UNICON no asumirá responsabilidad alguna por daño o deterioro que puedan experimentar los productos suministrados al cliente, desde la fecha de su entrega material en el sitio designado por éste o desde la fecha que el cliente retire los productos de las instalaciones de UNICON, toda vez que está expresamente entendido que el cliente asume bajo su exclusiva cuenta, cargo y riesgo cualquier daño o deterioro que pudieran sufrir los productos a partir de dicha fecha, muy especialmente con ocasión de los procesos de descarga, almacenamiento, manejo, conservación y custodia de los productos, tanto en las instalaciones del cliente como en las de cualquier tercero que el mismo hubiera autorizado para recibir los productos; por tanto, en esos casos UNICON queda liberada de toda responsabilidad.
- 10.2.8. Las obligaciones de UNICON derivadas de los Certificados de Garantía quedarán sin efecto si los productos: (a) Presentan daños por mal manejo o manipulación, mal almacenaje o corrosión prematura por agentes externos no controlables; (b) No fueron correctamente instalados de conformidad con las normas aplicables o que sean usados o modificados sin seguir las instrucciones y/o aprobaciones técnicas de la empresa; (c) Han estado involucrados en un accidente del cual no sea responsable UNICON.; (d) sufren daños o desaparición por caso fortuito o fuerza mayor; y (e) sufren daños por negligencia, impericia e inobservancia de normas técnicas y estándares aplicados a la industria de la construcción, servicios, etc. en los cuales se aplique o estén incorporados LOS PRODUCTOS.
- 10.2.9. La Garantía se hará efectiva a través del reparo del bien objeto del reclamo, de la sustitución del bien objeto del reclamo por otro o del reintegro el monto indicado en la respectiva factura o la emisión de una Nota de Crédito (a solicitud del cliente), siempre de acuerdo con los términos y condiciones aquí establecidos.

11. COMPLIANCE – CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE INDUSTRIAS UNICON, C.A.

11.1. Directrices anticorrupción:

Es política de UNICON cumplir con las leyes y normativas vigentes aplicables a sus actividades, incluyendo la Ley contra la Corrupción, o cualquier otra que regule la materia. En este sentido, sus empleados deberán evitar el mal uso o abuso de poder para beneficio personal en sus relaciones legales, comerciales y contractuales con cualquier persona, en especial aquellas que ostenten el carácter de funcionario público.

11.2. Políticas sobre denuncias de situaciones ilegales:

El objetivo del proceso de denuncia de una situación ilegal dentro de la empresa consiste en informar sobre las preocupaciones en relación con posibles irregularidades en la contabilidad, la auditoría, o en cuestiones bancarias o sobornos que tengan lugar dentro de UNICON, a través de la comunicación a su superior o la remisión de un informe confidencial enmarcado dentro del alcance

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

del proceso de denuncia de una situación ilegal dentro de la empresa, y del cual el remitente deberá obtener oportuna respuesta.

11.3. Código de conducta empresarial:

Su cumplimiento es obligatorio para todos los directivos y empleados de UNICON y comprende una serie de directrices y obligaciones destinadas a lograr una óptima conducta en pro de los intereses de la empresa.

- ✓ Cumplimiento de la normativa vigente
- ✓ Evasión de conflictos de intereses
- ✓ Trato equitativo en sus relaciones con los clientes y proveedores.
- ✓ Protección de la información confidencial de la empresa.
- ✓ Respeto a la información personal de los empleados.
- ✓ Protección y uso debido de los activos de la compañía a través de la exactitud de datos, la protección y buen uso de la propiedad de la empresa, así como el uso debido del correo electrónico y el Internet.
- ✓ Respeto mutuo dentro de la comunidad UNICON a través del incentivo a un ambiente laboral libre de acoso y discriminación, saludable y seguro, en ejecución de una responsabilidad común de los empleados de la empresa.

11.4. Política de derechos humanos:

La política de derechos humanos debe ser aplicada en cada uno de nuestros centros de trabajo con el fin de fomentar un espíritu que permita que todas las personas se sientan valoradas y respetadas en el entorno de trabajo y en las comunidades con las que interactuamos, cuyo fundamento consiste en:

- ✓ Promover la seguridad y la salud.
- ✓ Eliminar el trabajo forzoso.
- ✓ Abolir el trabajo infantil.
- ✓ Eliminar la discriminación ilegal en el lugar de trabajo.
- ✓ Eliminar el acoso y la violencia.
- ✓ Retribución y Remuneración Competitiva.
- ✓ Cumplimiento de las Condiciones de Trabajo.

12. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN

Las políticas de comercialización de UNICON podrán ser modificadas unilateralmente por la empresa cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual se procederá a su divulgación en la página web <http://www.unicon.com.ve/>; así como en los puntos de venta, Oficinas de Reclamos y Distribuidores a nivel nacional.