POLÍTICA DE VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente política establece las condiciones comerciales para la cotización, contratación, ejecución, entrega y facturación de los servicios prestados por INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C.

Aplica para todos los clientes, sean personas naturales o empresas privadas, a partir del 19 de enero de 2026.

2. COTIZACIONES Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Inspección Técnica

Todo presupuesto definitivo debe estar sujeto a una inspección técnica previa, presencial o virtual, con la finalidad de evaluar las condiciones del área de trabajo, verificar el alcance del servicio requerido y determinar los recursos necesarios para su correcta ejecución.

En aquellos servicios cuya naturaleza permita una evaluación remota o mediante información proporcionada por el cliente, INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. podrá emitir una cotización referencial, la cual quedará sujeta a validación durante la inspección técnica o al inicio de los trabajos.

Las cotizaciones elaboradas sobre la base de fotografías, videos, planos, mediciones o cualquier otra información proporcionada por el cliente podrán ser modificadas o reajustadas si durante la inspección técnica o la ejecución del servicio se identifican condiciones distintas a las inicialmente informadas, trabajos adicionales no considerados o variaciones que afecten el alcance, los costos o los plazos de ejecución. Cualquier modificación será comunicada oportunamente al cliente para su evaluación y aprobación correspondiente.

2.2. Vigencia de las Cotizaciones

Las cotizaciones tendrán una vigencia de quince (15) días calendario, salvo indicación distinta en la propia cotización.

2.3. Aceptación de la Propuesta

El servicio será considerado contratado únicamente cuando exista cualquiera de los siguientes documentos:

- Orden de Compra.
- Contrato firmado.
- Cotización aprobada y firmada.
- Correo electrónico de aceptación emitido por el cliente.

3. CONDICIONES DE PAGO

3.1. Pago al Contado

Salvo acuerdo distinto, los servicios prestados por INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. serán facturados al término de los trabajos y una vez obtenida la conformidad del cliente. El pago deberá efectuarse de acuerdo con las condiciones establecidas en la cotización, orden de servicio, contrato u orden de compra correspondiente.

3.2. Crédito Comercial

INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C.podrá otorgar líneas de crédito a clientes previamente evaluados y aprobados por la Gerencia.

El plazo de crédito será de hasta treinta (30) días calendario contados desde la fecha de emisión de la factura, salvo que exista una condición diferente acordada por escrito entre las partes.

3.3. Medios de Pago

Los pagos podrán realizarse mediante:

- Transferencia bancaria.
- Depósito bancario.
- Cheque, sujeto a conformidad de la empresa.
- Otros medios previamente autorizados por INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C.

Todos los pagos deberán efectuarse a las cuentas bancarias oficiales de la empresa.

3.4. Incumplimiento de Pago

En caso de retraso en el pago de facturas vencidas, INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. se reserva el derecho de suspender servicios pendientes, rechazar nuevas solicitudes de crédito o adoptar las acciones administrativas y legales correspondientes para la recuperación de la deuda.

3.5. Anticipos Excepcionales

Para servicios de gran envergadura, proyectos especiales o trabajos que requieran la adquisición anticipada de materiales, equipos o insumos específicos, INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. podrá solicitar un adelanto parcial, el cual será informado y acordado previamente con el cliente.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Programación

La fecha de ejecución será coordinada previamente con el cliente y estará sujeta a la disponibilidad operativa de la empresa.

4.2. Seguridad y Acceso

El cliente deberá garantizar las condiciones adecuadas de acceso, seguridad y disponibilidad del área de trabajo para la correcta ejecución del servicio.

5. MODIFICACIONES Y SERVICIOS ADICIONALES

5.1. Alcance del Servicio

Los trabajos comprendidos serán únicamente aquellos descritos expresamente en la cotización aprobada.

5.2. Trabajos Adicionales

Toda actividad no considerada inicialmente será tratada como servicio adicional y requerirá:

- Evaluación técnica.
- Cotización complementaria.
- Aprobación previa del cliente.

Ningún trabajo adicional será ejecutado sin autorización formal.

5.3. Reprogramación y Demoras

Cuando el cliente no brinde las facilidades necesarias para la ejecución del servicio en la fecha acordada, INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. podrá reprogramar los trabajos y aplicar costos adicionales debidamente sustentados.

6. GARANTÍA Y SERVICIO POSTVENTA

6.1. Garantía

Los servicios ejecutados cuentan con una garantía de ciento ochenta (180) días calendario contra defectos atribuibles a la mano de obra realizada por INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C., salvo que el contrato o cotización establezca un plazo diferente.

6.2. Exclusiones

La garantía no aplicará en los siguientes casos:

- Manipulación por terceros.
- Modificaciones posteriores realizadas por el cliente.
- Uso inadecuado de equipos o instalaciones.
- Desgaste normal de materiales.
- Eventos fortuitos o fuerza mayor.

6.3. Servicio Postventa

INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. brinda un servicio postventa con el objetivo de asegurar la conformidad del cliente y verificar la correcta ejecución del servicio realizado.

Este servicio incluye:

- Atención de consultas posteriores a la entrega del servicio.
- Recepción, registro y evaluación de observaciones o reclamos.
- Coordinación de visitas de verificación cuando corresponda.
- Seguimiento a la satisfacción y conformidad del cliente.

6.4. Alcance del Servicio Postventa

El servicio postventa aplica únicamente a trabajos ejecutados por INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER S.A.C. dentro del periodo de garantía vigente.

6.5. Atención de incidencias

Toda observación o reclamo será registrado y atendido en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles desde su comunicación a través de los canales oficiales de la empresa.

7. ACTA DE ENTREGA Y CONFORMIDAD

Al culminar el servicio, se realizará la verificación conjunta de los trabajos ejecutados.

La conformidad podrá formalizarse mediante:

- Acta de Conformidad.
- Informe de Servicio firmado.
- Correo electrónico de aceptación.
- Documento equivalente emitido por el cliente.

La aceptación del servicio acredita que los trabajos fueron ejecutados conforme al alcance contratado y habilita la emisión de la factura correspondiente.

8. ATENCIÓN DE RECLAMOS

ASFER S.A.C. mantiene canales de atención para recibir consultas, observaciones, reclamos y sugerencias de sus clientes.

Todos los reclamos serán registrados, evaluados y atendidos oportunamente con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios brindados.

9. DISPOSICIONES FINALES

La Gerencia General es responsable de la aprobación, difusión y actualización de la presente Política.

Todo el personal involucrado en actividades comerciales y operativas deberá conocer y cumplir las disposiciones aquí establecidas.

Lima, 09 Enero de 2026



YALICO MARTINEZ JUAN JOSE
GERENTE GENERAL
INVERSIONES & SERVICIOS GENERALES ASFER SAC