

Políticas de empresa (última actualización Abril 2025)

¿Como trabajamos en Wink Publicidad®?

Trabajamos con agenda semanal de pedidos, fuera de esa agenda hay servicios que pueden entregarse el mismo día de la solicitud, como por ejemplo la impresión de adhesivo (siempre y cuando existan espacios en las colas de impresión para poder realizarlos) de todas formas, tu vendedor/a podrá asistir a tus consultas.

Servicios:

En la empresa tenemos 3 tipos de servicios:

- Instalaciones gráficas en terreno.
- Instalaciones gráficas y fabricación de productos con terminación desde taller.
- Impresiones de pedido diario y semanal (las cuales pueden ser un poco mas ágiles y funcionar paralelamente con otros proyectos).

Atención:

Solo realizamos los servicios publicados en nuestras redes sociales y sitio web. Cada uno de ellos, tiene su descripción.

La fila de atención se guía y ordena de esta manera, tratando siempre de obtener una equilibrada simultaneidad de atención.

- Clientes en proceso de producción.
- Cotizaciones aprobadas y pagadas para iniciar nuevos procesos de producción.
- Cotizaciones y consultas.

Es importante señalar que los plazos de producción y entrega detallados en la cotización, inician desde que se recibe el abono y siempre contando solo días hábiles para la fecha de entrega. Nos tomamos muy enserio la responsabilidad en las fechas de entrega, por lo tanto nunca saturaremos la agenda de pedidos.

Tenemos taller a puerta cerrada, esto quiere decir que solo puedes retirar productos en nuestra dirección.

Nuestro Horario es de Lunes a Viernes de 10:00 a 18:30 Hrs, **No se atiende en horario de colación que es de 13:30 a 14:45 Hrs.**

La atención es solo por Whatsapp Web (no atendemos llamadas de video ni de teléfono), y se responde solo en horario laboral. Creemos firmemente que Whatsapp Web es el mejor canal de comunicación que se adapta muy bien a nuestros servicios y forma de trabajo. Nos permite adjuntar imágenes o información necesaria para las consultas por ambas partes, y nos permite tener absoluto control del detalle de los pedidos y el respaldo necesario tanto para el cliente como para nosotros en caso de algún error. También nos permite asegurarnos de no tener accidentes en el control de máquinas en producción por responder llamados. Nuestros otros canales de atención son Instagram y correo electrónico.

No se atenderá por redes sociales personales de los trabajadores, por favor no insistir en comunicarse por canales externos si por Whatsapp Web no ha recibido respuesta, si esto sucede probablemente es porque estemos en procesos que requieran toda nuestra atención conjunta del equipo. Recordamos que trabajamos con máquinas que pueden ser muy peligrosas y riesgosas.

Cotización:

Si una cotización se aprueba, y se establece un plazo de entrega, ese plazo se respeta desde del abono y con previa confirmación.

Por ejemplo, si nos solicitas fabricar 10 prendas de ropa y lo cotizamos un día lunes 01, y damos plazo de entrega el día viernes 05 de la misma semana, si se aprueba la cotización y se cancela el abono el día miércoles 03 la entrega será para el Martes 09 de la otra semana.

Solo nos manejamos con precios con su impuesto correspondiente. Todo siempre irá bien detallado en la cotización la cual tendrá su número único.

Facturación:

La empresa compradora es responsable de proporcionar detalles/códigos de facturación internos. En caso de errores en facturas ya emitidas por falta de información previa, se respetará la fecha de pago de la primera factura emitida la cual será anulada y reemplazada.

Condición y recepción de pagos:

Pago del 100% del monto total para proyectos menores a \$100,000+iva al aprobar esta cotización. Para proyectos mayores a \$100,000+iva: 50% al aprobar y 50% contra entrega, debiendo estar el 100% pagado antes de enviar despacho en caso de envío. **El precio total incluye IVA**, obligatorio en todos los casos. Se emite boleta o factura según corresponda, **sin excepción**.

- Proyectos de urgencia se cancelan con un 25% sobre el valor normal.
- Todo trabajo indiscutiblemente debe tener el abono respectivo indicado en la cotización para iniciar, de lo contrario no se comenzará con el proyecto por muy pequeño o grande que sea.
- No trabajamos con empresas que no puedan abonar previamente.
- Todos los trabajos deben ser saldados en su totalidad al momento de entrega o recepción del producto o servicio.

Despachos:

Tenemos la opción de hacer despachos a domicilio en moto y camioneta por empresa externa, o también el cliente puede enviar un vehículo de alguna aplicación como Uber® o DIDI® a retirar sus productos. Para envíos a regiones utilizamos sistema por cobrar en destino de Starken®, y si quieres retirar puedes hacerlo en la comuna de Macul en nuestro taller el cual opera a puerta cerrada y donde tu vendedor te dará las indicaciones correspondientes.

Para los despachos siempre será solicitado el nombre, dirección y teléfono de contacto para entrega. Empresas, bodegas y oficinas, deben indicar horarios disponibles para recibir. Si no se logra entregar por ausencia de personal que recibe, se realizará el cobro correspondiente del valor del despacho aunque no se haya recibido. Este punto siempre tendrá una fotografía del lugar.