

POLÍTICAS DE CONDICIONES GENERALES DE VENTA



CINBOSA[®]
water pumps



**MOVING WATER
IS OUR BUSINESS**

PUMPS • MOTORS • DRIVES • CONTROLS



POLÍTICAS DE CONDICIONES GENERALES DE VENTA



Las siguientes condiciones son firmes y aplicarán a todas las ordenes de compra que Corporación Industrial de Bombas S.A. de C.V. (CINBOSA) reciba de sus clientes.

PEDIDOS / ORDENES DE COMPRA:

1.- Para tomar en firme un pedido, el cliente debe enviar su orden de compra de manera escrita al **Departamento de Ventas de CINBOSA** vía correo electrónico o presentarla personalmente.

2.- Para evitar errores, retrasos y gastos innecesarios, es muy importante que la orden de compra indique claramente los detalles de su contenido. La información deberá ser la siguiente:

- Datos de facturación (nombre o razón social, dirección fiscal, RFC, uso de CFDI y forma de pago).
- Datos de envío (nombre y dirección completa del destinatario, línea de transporte sugerida por el cliente y tipo de servicio: ocurre o domicilio).
- Detalles de los productos a pedir: cantidad, código y descripción breve.
- Precio unitario de cada partida, subtotal del pedido, IVA y total.
- Moneda: dólares norteamericanos (USD) o pesos mexicanos (MXN).
- Condiciones de crédito en caso de aplicar.
- Nombre y firma del responsable autorizado por parte del cliente para confirmar ordenes acordadas a CINBOSA.
- ES IMPORTANTE agregar dirección de correo electrónico al cual enviarle las facturas correspondientes al momento de hacer sus pedidos.

3.- Con la finalidad de evitar errores y proteger a los clientes de posibles fraudes, en CINBOSA no se aceptan pedidos verbales.

CINBOSA tiene a tu disposición un **SITIO WEB** donde puedes consultar información útil para hacer una selección de tus equipos en base a tus necesidades. Para hacer tus pedidos, consultar precios y tiempos de entrega, favor de contactar a su vendedor **CINBOSA**.

PRECIOS:

1.- Los precios acordados es directamente con su vendedor, serán vigentes a partir de la fecha indicada y están sujetos a cambio sin previo aviso.

PRECIOS:

- 2.- En las cotizaciones, los precios enviados con el vendedor se confirma si esta incluido el IVA
- 3.- Ante incremento en precios de proveedores, los pedidos pendientes de surtir que no estén pagados, se facturarán al nuevo precio.

TIEMPOS DE ENTREGA:

- 1.- Los tiempos de entrega están sujetos a las siguientes condiciones:
 - Cuentan a partir de la fecha de recepción del pago y aprobación técnica y comercial por parte de **CINBOSA** de la orden de compra del cliente.
 - Pueden variar por condiciones fuera del control de **CINBOSA**.
 - Están sujetos a posibles cambios, ya que la mercancía en los almacenes está disponible salvo previa venta.
 - Cuentan a partir de la fecha en que se realice el pago del anticipo, para los pedidos que así determine **CINBOSA**.
- 2.- **CINBOSA** no acepta cancelación de pedidos, ni cargos económicos por retraso en las entregas de mercancía.

FACTURACIÓN:

La facturación que emite **Corporación Industrial de Bombas S.A. de C.V.** se realiza de forma directa a sus clientes sin que existan intermediarios.
Las facturas emitidas se enviarán automáticamente a la dirección de correo electrónico que el cliente proporcionó en su orden de compra.

EMBARQUES:

- 1.- Los costos del flete y seguro son por cuenta del cliente. El valor de la mercancía a declarar para el embarque será el valor total. El cliente debe indicar la línea transportadora de su elección. En caso de que el cliente no desee seguro, deberá notificarlo por escrito.
- 2.- La responsabilidad de **CINBOSA** cesa en el momento de entregar la mercancía al cliente o a la línea transportadora.



- 3.- En caso de *ventas a credito*, aun en los casos de extravío, robo, faltantes o retrasos durante el manejo de la mercancía por parte de la línea transportadora, el cliente tiene el compromiso de pagar oportunamente el importe total de la mercancía que se le haya facturado y embarcado.
- 4.- Toda reclamación por materiales extraviados o dañados, que hayan sido transportados por empresas diferentes a **CINBOSA**, deberá hacerse directamente con la línea transportadora.
- 5.- En los pedidos con flete pagado por **CINBOSA**, el cliente puede sugerir la línea transportadora, pero **CINBOSA** se reserva el derecho de hacer la elección final de la misma.

FORMA DE PAGOS:

- 1.- El cliente tiene la opción de realizar sus pagos mediante depósitos en efectivo o cheque a nombre de **Corporación Industrial de Bombas S.A. de C.V.** o por transferencia electrónica. Las cuentas bancarias destino de los pagos son exclusivamente las especificadas en las cotizaciones emitidas por la empresa. La empresa no reconoce pagos hechos a cuentas bancarias cuyo titular no sea **Corporación Industrial de Bombas S.A. de C.V.**
- 2.- Los pedidos de mercancía que se cotiza en dólares norteamericanos (USD) podrán ser pagados en esta misma moneda por medio de transferencia bancaria o en pesos mexicanos (MXN) por cualquier de las formas especificadas en el punto anterior al tipo de cambio publicado por el **Diario Oficial de la Federación** en el día del pago.
- 3.- Los pagos deberán ser realizados directamente por los clientes siguiendo los lineamientos de los puntos anteriores.
- 4.- Por política de la empresa, les está estrictamente prohibido a cualquiera de sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia y en ningún lugar o momento recibir pagos en efectivo.
- 5.- En ventas de crédito, para que un pedido sea procesado, el cliente deberá mantener su estado de cuenta al corriente, esto es, sin documentos excedidos en su plazo de crédito.
- 6.- En ventas de contado el pedido será procesado al verificar que el pago se encuentre en firme.

La empresa cuenta con la posibilidad de aceptar pagos de sus clientes mediante tarjeta de crédito. Favor de consultar.



CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES:

1.- Los pedidos hechos por el cliente confirmados con orden de compra se entienden en firme, por lo que en **CINBOSA** no acepta cancelaciones ni devoluciones.

2.- En situaciones especiales y sólo en algunos de los materiales que comercializa **CINBOSA**, pudieran considerarse posibles cancelaciones o devoluciones. Favor de consultar.

3.- En caso de considerarse una posible devolución, la mercancía en cuestión deberá llegar a las instalaciones de **CINBOSA** en San Nicolas de los Garza, N.L. para revisar las condiciones en las que se encuentra y decidir si procede o no dicha devolución. En caso de envíos foráneos el cliente deberá realizar el embarque de la mercancía con flete pagado servicio a domicilio al Taller de Servicios de **CINBOSA** e informar sobre la guía de embarque.

4.- Solamente se consideran para posible devolución los productos nuevos, completamente sin alteraciones, embalados en su empaque original y completo. ***Los posibles daños sufridos durante el envío podrán anular la posibilidad de devolución.***

5.- Las devoluciones autorizadas por **CINBOSA** podrán estar sujetas a cargos por manejo desde un 10% hasta un 25% del valor de la mercancía.

6.- El saldo a favor resultante de una devolución autorizada y confirmada podrá ser usado por el cliente para pago de otros pedidos, sólo a partir del momento en que se ve reflejado dicho saldo en su estado de cuenta.



GARANTÍAS Y SERVICIO:

1.- La garantía de los equipos que comercializa **CINBOSA** es la que indica los fabricantes y su responsabilidad consiste en ofrecer el servicio en la gestión de la misma.

2.- Ante la necesidad de solicitar una posible garantía, el cliente deberá contactar al **Departamento de Servicio de CINBOSA** para registrar dicha solicitud y dar inicio a su proceso.

3.- Para continuar el proceso de una solicitud de garantía, el cliente deberá proporcionar al **Departamento de Servicio** el diagrama y datos completos de instalación, descripción de la falla observada en el producto y copia de la factura de venta del mismo. En caso de envíos foráneos el cliente deberá realizar el embarque de la mercancía con flete pagado servicio a domicilio al **Taller de Servicios de CINBOSA** e informar sobre la guía de embarque.

4.- Las garantías que otorgan los fabricantes son contra defectos de fabricación. El tiempo de espera se fluctúa en un período de 2 a 4 semanas para una resolución de fábrica.

5.- Las garantías no procederán en los siguientes casos:

- Cuando los equipos han sido desarmados o se han intentado reparar por personas no autorizadas.
- Cuando los equipos trabajaron bajo condiciones de operación diferentes a las especificadas por el fabricante.
- Por errores en la selección de equipos. Por ejemplo: error de cálculo, por falta de información, uso de datos no reales, etc.
- Cuando el equipo no contó con las protecciones necesarias o estas no estuvieron bien instaladas y calibradas.



6.- Las garantías cubren con el costo de la sustitución de los componentes defectuosos o dañados y la mano de obra. Equipos completos y nuevos podrán otorgarse en garantía a juicio del Departamento de Servicio, previa autorización del fabricante.

7.- En ningún momento **CINBOSA** se hará responsable por los costos de mano de obra, fletes o cualquier otro costo en el que incurra el cliente al desinstalar, reinstalar o alterar cualquier equipo que sea enviado a trámite de garantía.

8.- **CINBOSA** no se hace responsable por piezas que pudieran dañarse la momento de la revisión o reparación, así como de equipos eléctricos o electrónicos que pudieran resultar afectados durante protocolos de revisión y prueba.

9.- Si se determina que la garantía procede, una vez terminada con la gestión el cliente deberá cubrir los gastos de envío a su domicilio.

10.- Aun cuando **CINBOSA** tenga convenios con algunas líneas fleteras, estas no están autorizadas a recibir o recolectar productos sin previa autorización.

11. Todo servicio de revisión, reparación o mantenimiento realizado por **CINBOSA** en el que no proceda garantía, será con cargo del cliente, previa cotización de **CINBOSA** y orden de compra de aceptación del servicio por parte del cliente. En estos casos los gastos de envío para el retorno del equipo deberán ser cubiertos por el cliente.
12. Cuando **CINBOSA** reciba un producto para revisión, diagnóstico, reparación o en solicitud de garantías se expedirá una *Solicitud de Servicio* la cual incluye el número de folio, la fecha de recepción, datos generales del cliente, modelos y cantidades de los equipos, la clase de servicio solicitado y las condiciones en las que se reciben los materiales.
- 13.- Con esta *Solicitud de Servicio* **CINBOSA** estará confirmando que dará inicio al trámite solicitado y asume la custodia y conservación del equipo.
14. A partir de la fecha en que **CINBOSA** comunique al cliente la resolución a su petición de servicio, contará con 30 días calendario para confirmar de aceptada o rechazada dicha resolución. En caso de no contestar dentro del periodo mencionado, el *Departamento de Servicio* le notificará que este se ha agotado, y **CINBOSA** le otorgará un plazo adicional de 7 días dentro del cual deberá confirmar si desea el retorno de su equipo (flete por cobrar) o autoriza desecharlos. Si en este plazo de 7 días no se recibe contestación alguna, **CINBOSA** retornará o eliminará los equipos y se hará el cargo a la cuenta por la revisión correspondiente. Si el cliente no los reclama o no acepta la entrega, los equipos quedarán sujetos a las políticas de prestación de servicios de las líneas fleteras. Así se dará por concluida la *Solicitud de Servicio*.

SERVICIO DE ASESORÍA EN CAMPO:

1. **CINBOSA** ofrece *sin costo alguno para sus clientes*, el servicio de asesoría profesional para la correcta selección, instalación y operación de los equipos que comercializa. Dicho servicio se brinda a través de sus Ingenieros de Ventas, ya sea vía telefónica (call center), o con visitas presenciales programadas en campo dentro o cerca del área metropolitana.
- 2.- **CINBOSA** ofrece a sus clientes, instalación y desinstalación de equipos de bombeo que comercializa, con costo extra cerca del área metropolitana. Se agenda la visita con el *Taller de Servicios*.

3.- La asesoría técnica por medio de la visita presencial en campo que **CINBOSA** ofrece a sus clientes, se hace bajo los siguientes lineamientos:

- Aplica por los siguientes motivos o necesidades del cliente:
 - Apoyo para hacer levantamiento de datos, dimensionar, seleccionar y cotizar equipo.
 - Apoyo para puesta en marcha del equipo.
 - Con costo extra, apoyo para revisión de equipo con reporte de falla.
- Aplica exclusivamente para los productos que **CINBOSA** comercializa.
- **CINBOSA** dará asesoría a sus clientes por medio de su representante de ventas.
Nota: Es importante considerar que algunas necesidades de soporte técnico, pueden ser resueltas con asesoría vía remota (telefónicamente o por correo electrónico, etc.) sin necesidad de que el personal de **CINBOSA** realice visita presencial en campo. **CINBOSA** se reserva el derecho de elegir la forma de soporte que brindará.
- El cliente que requiera asesoría técnica en campo, deberá solicitarlo por escrito al *Departamento de Ventas* de **CINBOSA**, y de preferencia con varios días de anticipación.
- El requisito indispensable que el personal de **CINBOSA** sea acompañado al lugar de instalación, al menos por un representante calificado por parte del cliente.
- El canal de comunicación será de **CINBOSA** directamente con sus clientes, y no con los usuarios finales. Por lo cual, **CINBOSA** se deslinda de responsabilidad alguna de aclarar o dar respuesta a posibles reclamos, peticiones, preguntas o comentarios, ya sea de tipo técnico o comercial que se haga por parte de los usuarios finales.
- Para llevar a cabo la asesoría y soporte técnico de **CINBOSA** en campo, de una manera adecuada en tiempo y en forma, es necesario que el cliente confirmado previamente que cuenta con todos los preparativos necesarios en la instalación. *Por ejemplo:*
 - Que el equipo que se revisará este instalado totalmente.
 - Que la alimentación eléctrica del equipo está completa y probada.
 - Que las conexiones hidráulicas están terminadas y probadas.
 - Que la cisterna cuenta con nivel adecuado de agua para realizar las pruebas.
 - Que se tiene la facilidad o permiso de acceso al área de trabajo.
- Tiempo de duración: por motivos de agenda de trabajo, el tiempo que el representante de **CINBOSA** destinará a la asesoría técnica en campo, será estrictamente el indispensable. En caso de presentarse contratiempos ajenos a **CINBOSA**, queda sujeto a reprogramarse otro día.
- Horario: el servicio de asesoría técnica en campo que **CINBOSA** ofrece a sus clientes, es para llevarse a cabo dentro de los días y horarios laborales que al empresa tiene establecidos.

- Las actividades principales cubren la asesoría de CINBOSA en campos que son los siguientes:
 - Verificar correcta selección, instalación y operación de los componentes del sistema. *Por ejemplo:* bomba, motor, arrancador, cable, tubería, etc.
 - Revisar conexiones eléctricas, mecánicas, etc.
 - Verificación de parámetros importantes: voltaje, corriente, resistencia, flujo, presión, dureza, etc.
 - Apoyar en los casos que se requiera programación, calibración o ajuste de equipos. *Por ejemplo:* variadores de velocidad, inversores para sistemas fotovoltaicos, válvulas para suavizadores, tableros de control, controles de sistema de bombeo solar, bombas de calor, calentadores, equipos de protección eléctrica, interruptores de presión y tanques precargados, filtros de piscina, etc.
- **IMPORTANTE:** El servicio aquí descrito de asesoría técnica en campo que **CINBOSA** ofrece, es completamente sin costo alguno para sus clientes. Por política de **CINBOSA**, tiene estrictamente prohibido a sus colaboradores, recibir gratificación económica o de otro tipo por parte del cliente.
 - **NOTA:** Precio acuerdo con el cliente, **CINBOSA** le hará directamente el cargo, sólo en casos especiales que impliquen gastos de transporte, hospedaje o viáticos extraordinarios.
- **CINBOSA** se reserva el derecho de reprogramar o incluso cancelar el servicio de asesoría técnica en campo, cuando existen condiciones inseguras para laborar para el personal de **CINBOSA**. Ya sea en el trayecto hacia la zona de trabajo o dentro del lugar de instalación. Algunos ejemplos son: eventos meteorológicos extraordinarios, problemas en las vías de comunicación, por riesgos de trabajo (de electrocución, explosión, presencia de gases tóxicos, trabajo inseguro en las alturas, área de trabajo inundada, falta de equipos o herramientas adecuadas), etc.

DATOS GENERALES:

OFICINAS GENERALES:

Cecilio de la Garza S/N
Sabinas Hidalgo, N.L. CP 65200
TELÉFONOS:
824-242-2550
824-103-0056

SUCURSAL SAN NICOLÁS:

Santo Domingo No.1507 Col. Valle de Santo Domingo
San Nicolás de los Garza, N.L. CP 66410
LADA: 01 800 713 8213
TELÉFONOS:
818-382-1344/46

Correo Electrónico: ventas@cinbosa.com
Sitio Web: www.cinbosa.com