

VENTA

- El mínimo de compra es de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 MN, sin IVA) por factura.
- La venta de los productos se realizará conforme a la presentación de la caja máster (caja cerrada).
- Es indispensable que verifique con su agente de venta la existencia de los productos, antes de realizar cualquier depósito.
- Es importante que su cuenta de crédito este al corriente y que no sobrepase su límite de crédito, para que su pedido sea aprobado requiere tener libre la cantidad del monto que va a usted a solicitar, en caso de requerir alguna autorización, es indispensable que presente la carátula de los últimos 3 estados de cuenta de sus principales bancos.
- Una vez efectuada la factura con los datos proporcionados, no se podrán hacer cambios ni cancelaciones, en virtud de lo anterior, solicitamos verificar muy bien los datos a facturar antes de proceder a efectuar su pedido.

PRECIOS

- Los precios que estén en dólares norteamericanos se cobrarán al tipo de cambio vigente al día que se realice el pago. (De acuerdo al artículo 8 de la ley monetaria.)
- Todos los precios ya sean pesos o dólares son más IVA y están sujetos a cambio sin previo aviso.

FORMA DE PAGO

- Las formas de pago aceptadas son Transferencia electrónica y Cheque.
- El cliente deberá enviar la ficha de depósito o comprobante de la transferencia vía email, para que sus pagos sean acreditados. Podrá solicitar las cuentas bancarias a nuestro Agente de Ventas correspondiente.
- En operaciones de contado, el envío de la mercancía será después de confirmar su pago en nuestra cuenta de banco (esto puede tardar hasta 24 horas).
- Los cheques y transferencias deberán estar a nombre de SINERGIA EN SOLUCIONES COMERCIALES S.A. DE C.V. Los cheques deberán tener la leyenda "PARA ABONO EN CUENTA DEL BENEFICIARIO". No se aceptan cheques personales.
- Por cada cheque devuelto o rebotado, se cobrará un 20% de comisión sobre el importe del cheque emitido de conformidad al Art. 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Cualquier cliente con cheques devueltos por el banco o pagos atrasados, podrá verse afectado en sus condiciones de pago.

EMBARQUES "GENERALIDADES"

- **Días hábiles:** Son de lunes a viernes, excluyendo días festivos
- **Días inhábiles:** Sábados y domingos
- **Días festivos:** Son los establecidos en México por la Ley Federal del Trabajo
- Es necesario especificar y asegurar que los datos de entrega sean correctos (dirección, código postal, requerimientos específicos para el personal que realiza la entrega, sea equipo de seguridad específico, el contacto o el proceso a seguir para recibo de material) al momento de la colocación de la Orden de Compra o Pedido, notificando al departamento de Servicio y Atención al Cliente de **SINERCO** al teléfono 01(81)-1448-0000 en un horario de 8:30 am a 6:30 pm (tiempo del centro) de lunes a viernes y de 9:00 am a 1:00 pm (tiempo del centro) los sábados para hacer la solicitud correspondiente. Un reenvío de productos por omisión 00 y error de esta información será cubierto por el Cliente.
- En operaciones de contado, su pedido será procesado a partir de que su pago se vea reflejado en nuestra cuenta bancaria, esto puede tardar hasta 24 hrs, según el banco y políticas bancarias.
- **SINERCO** no se hace responsable por cualquier retraso o entorpecimiento que sea el resultado en todo o en parte de eventos de caso fortuito o de fuerza mayor, incapacidad para obtener o enviar productos y obtener permisos, licencias y cualesquier otra circunstancia o causa que esté más allá del control de **SINERCO**.

ENTREGA A DOMICILIO EN MONTERREY Y SU ÁREA METROPOLITANA

- Es nuestro compromiso entregar sus productos antes de 24 horas a partir de que su Pedido u orden de Compra haya sido colocada.
- Le pedimos contar con personal disponible en el domicilio de entrega que pueda recibir su pedido. En caso de no encontrarse en la dirección de entrega, se deja un aviso de visita con la hora, la persona que visitó y se reprograma la entrega al día siguiente hábil. Si por segunda ocasión no se encuentre nadie en la dirección de entrega, se dejará un segundo aviso y el pedido será cancelado. Si aun requiere el material, cada envío adicional a partir de la 3er entrega, origina un cargo por flete de \$100.00 (Cien pesos 00/100 M.N.).
- La mercancía se entregará en el área destinada por el cliente para recibo de producto, a excepción de que esté en algún sitio de difícil acceso para descargar o que no esté en la primera planta. En caso de requerirse alguna herramienta o equipo especial para la descarga, se pedirá ayuda de su personal en el punto de entrega para realizar la descarga del transporte. **SINERCO** no se hace responsable de acomodar o re-palear la mercancía.
- Ante cualquier anomalía en el empaque verificar tanto la cantidad como el estado de la mercancía en presencia del chofer y especificar las aclaraciones pertinentes en los documentos de entrega.

ENTREGAS FORÁNEAS

- La mercancía se enviará por el transportista que el cliente establezca, especificando también si la entrega es a domicilio o es ocurre.
- Es nuestro compromiso entregar sus productos antes de 24 horas en las instalaciones del transportista a partir de que su Pedido u orden de Compra haya sido colocada. En operaciones de contado, su pedido será procesado a partir de que su pago se vea reflejado en firme en nuestra cuenta bancaria, esto puede tardar hasta 24 hrs, según el banco y políticas bancarias. Para garantizar este compromiso, deberá confirmar su depósito en firme con nuestro Agente de Ventas correspondiente.
- El flete es LAB en las instalaciones del transportista, la transportación de la mercancía es por cuenta y riesgo del cliente.
- **SINERCO**, se ocupa del empaque y embalaje de su mercancía por lo que se utilizan medidas de seguridad en las cajas del embarque con etiquetas de **SINERCO** y cintas con la leyenda **"SINERCO"**.
- Se recomienda asegurar su mercancía, en caso de asegurarla deberá proporcionar a su Agente de Ventas correspondiente, el número de póliza vigente al momento de pasar su Orden de Compra o Pedido.
- Ante cualquier anomalía en el empaque se recomienda verificar en el momento en presencia del chofer, tanto la cantidad como el estado físico de la mercancía, y en caso de ser necesario especificar las aclaraciones necesarias en los documentos de entrega.
- El cliente deberá reclamar cualquier daño o extravío **ocurrido durante la transportación** directamente al transportista, por lo cual, en caso de alguna incidencia el Cliente deberá levantar un Acta Administrativa que sea firmada por el chofer del transportista, asentando las incidencias presentadas, el número de guía, el número de factura, el nombre del chofer, el nombre de quien recibe, la hora y fecha de recepción, el número de placas del vehículo y tomar las fotos necesarias.
- Después de haber verificado la mercancía y haber manifestado ante el transportista el evento presentado, si hay alguna anomalía el cliente tiene un plazo de 24 horas después de la recepción para notificarlo a nuestro Agente de Ventas correspondiente; de lo contrario al término de este tiempo se considerará que el embarque se recibió correctamente. Una vez recibida la mercancía en sus instalaciones es obligación del cliente revisar el material recibido y reportar cualquier anomalía o daño antes de 72 horas después de recibido.
- Todos nuestros envíos incluyen formato de embarque en donde se relaciona los empaques (Atados, bultos, cajas etc.), en caso de no recibirlo favor de informar inmediatamente a su agente de ventas.

DESCUENTOS

- Los descuentos serán otorgados según la categoría del cliente la cual se define con base en su frecuencia y nivel de compra.
- El descuento por pronto pago se aplicará a los clientes que se les autorice la línea de crédito.

DEVOLUCIONES

- Solo se aceptarán devoluciones por concepto de mercancía con defecto o daño de origen.
- Toda mercancía devuelta es sujeta a revisión para su aceptación y deberá contar previamente con el Visto Bueno por escrito de nuestro Agente de Ventas correspondiente.
- El plazo máximo para aceptar devoluciones es de 15 días naturales a partir de la fecha de su factura.
- El material deberá estar en su empaque original, completo (accesorios y manuales), y estar en condiciones de ser vendido nuevamente.
- En caso de que la mercancía requiera ser reacondicionada (limpieza, re etiquetado, etc.) el cargo será por cuenta del cliente y se descontará del importe total de la devolución.
- En las devoluciones por omisiones del cliente, **SINERCO** realizará un cargo al cliente equivalente al 20% del valor neto de la mercancía que devuelva más IVA, por gastos de revisión, devolución y manejo. El cargo se realizará mediante nota de cargo que el cliente deberá liquidar.
- En el caso de devoluciones generadas por omisiones del cliente, **SINERCO NO SE HACE RESPONSABLE** por costos adicionales generados, por lo que el cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la devolución. Esto incluye flete de ida, flete de regreso, costo de seguro por traslado, mercancía dañada o faltante y cualquier otro cargo adicional.
- Para que una devolución sea autorizada el cliente debe proporcionar toda la información necesaria, fotos y documentos necesarios para que el proceso de la devolución pueda llevarse en tiempo y forma.

Trámite de Devoluciones

- Para solicitar una devolución, el cliente deberá enviar a nuestro Agente de Ventas correspondiente, el FORMATO DE DEVOLUCIONES A CLIENTES, debidamente firmado y con el soporte por escrito del Visto Bueno de nuestro Agente de Ventas correspondiente.
- **SINERCO** podrá recibir mercancía para revisión de aceptación de devolución en sus instalaciones, única y exclusivamente con el Visto Bueno por escrito de nuestro Agente de Ventas correspondiente.
- Si la Solicitud de Devolución de Mercancía es autorizada se le enviará una confirmación mediante correo electrónico por parte de nuestro departamento de Créditos y Cobranza.

Exclusiones de Devoluciones

- Para el caso de productos que a su solicitud fueron personalizados, fabricados a la medida y/o sobre pedido, productos de liquidación, NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES sin excepción.

Garantías

- **SINERCO** garantiza durante un período de 15 días desde la fecha de compra original, que sus productos no tienen defectos o deficiencias en lo que respecta al diseño y los materiales que lo componen que afecten la utilización normal.
- Queda excluido de la cobertura de garantía:
 - Uso y desgaste naturales
 - Cualquier daño derivado de un uso distinto al especificado del producto, ya sea intencionado o por error, o causado durante una reparación.
 - Cualquier daño derivado de una negligencia, mal uso o una realización incorrecta del mantenimiento periódico especificado en el producto.
 - Cualquier situación en la que la etiqueta del número de serie original del fabricante del producto ó las marcas de identificación del producto hayan sido alteradas o eliminadas;
 - Cualquier daño derivado de un transporte o almacenamiento incorrecto.
 - Cualquier producto de otro proveedor.
 - Productos en liquidación o discontinuados.

INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

• La capacidad de **SINERCO** para mantener información correcta y actualizada de los productos que comercializa se encuentra limitada por la capacidad de los fabricantes y de otras fuentes industriales para proporcionar información sobre dichos productos. Las hojas de seguridad son proporcionadas directamente por el fabricante del material o sustancia peligrosa. La información y recomendaciones contenidas en las Hojas de Seguridad "MSDS" se consideran confiables, sin embargo, **SINERCO** no garantiza expresa o implícitamente. La exactitud de la información sobre dichos productos contenida o descrita en las Hojas de Seguridad, ni garantiza o se hace responsable por el contenido, uso y recomendaciones de las Hojas de Seguridad. Las Hojas de Seguridad para productos considerados como materiales o sustancias peligrosas están disponibles en www.sinercos.com.mx o a través de nuestro departamento de Servicio y Atención al Cliente en el teléfono 01(81)-1448-0000.

TÉRMINOS DE USO DE LOS PRODUCTOS

• **SINERCO** no se responsabiliza por el modo en que el producto sea instalado o utilizado. Es responsabilidad exclusiva del cliente que previo envío al envío de Pedido u Orden de Compra y la utilización de un producto en particular, el analizar las características y detalles del mismo para asegurarse que el producto, su aplicación, instalación y uso cumplen con todas las disposiciones operativas y legales aplicables.

TÉRMINOS DE COMPRA

• La aceptación de cualquier pedido u orden de compra está sujeta a la aceptación por parte del Cliente de todos los términos y condiciones establecidos en la presente Política de Ventas. Se presumirá la aceptación expresa de la misma por parte del Cliente, por la recepción de **SINERCO** de cualquier Orden de Compra o Pedido por parte del Cliente, o por la aceptación por parte del Cliente de la totalidad o parte de los productos solicitados.

• Cualesquier otros términos y condiciones en contrario son rechazados expresamente, y ninguna adición o modificación de los términos y condiciones serán obligatorios para **SINERCO** a menos que así lo consienta expresamente y por escrito **SINERCO** a través de su representante legal.

CONFORMIDAD

• Estas políticas están sujetas a cambios, las cuales serán notificadas a nuestros clientes de forma inmediata por escrito.

• Así mismo nuestro CLIENTE al hacer su pedido y realizar su pago, manifiesta su pleno conocimiento y conformidad con las POLÍTICAS aquí establecidas.