

POLÍTICA DE VENTAS – SHEL SEGURIDAD E HIGIENE

1. LISTAS DE PRECIOS

- 1.1. Nuestras listas de precios contienen precios finales de venta indicados en dólares americanos y pesos según se indique en el insumo, sin incluir el IVA. Todos nuestros precios son LAB Aguascalientes, Guadalajara, Colima o San Juan del Rio, según corresponda la oficina de ventas que lo atienda (LAB = Libre a Bordo, término que significa que los costos de fletes y seguros corren por cuenta del cliente, salvo se acuerde lo contrario).
- 1.2. La vigencia de nuestros precios será la especificada en la oferta económica y vigentes al momento de solicitar cotización o de colocar órdenes de compra/pedidos; dicho dato puede ser proporcionado directamente por su Ejecutivo de Ventas o servicio al cliente.
- 1.3. Los cambios de precios y modificaciones estarán sujetos a cambio sin previo aviso y serán notificados por medio de su Ejecutivo de Ventas. Es recomendable que antes de realizar una compra verifique con su Ejecutivo de Ventas la vigencia de los precios.
- 1.4. Todas las cotizaciones tendrán una vigencia de 30 días naturales. Transcurrido ese tiempo, deberá solicitar actualización de cotización a su Ejecutivo de Ventas. Este tiempo de vigencia puede ser menor en caso de que cambios inesperados se presenten por cuestiones de caso fortuito, fuerza mayor, o eventos globales que afecten los costos de insumos de producción y logística.
- 1.5. Los precios y condiciones son válidos mientras no haya alguna afectación global que afecte los traslados, envíos, importaciones, o encarezca los servicios de estos; dado el caso se tendrá que validar las condiciones con su Ejecutivo de Cuenta.
- 1.6. La lista de precios será sustituida por medio de las licitaciones o cotizaciones anuales que se hayan convenido entre SHEL y el cliente, aplicando los términos y condiciones establecidos en el contrato o acuerdo de las partes.

2. OFERTAS Y PROMOCIONES

- 2.1. Nuestras ofertas y promociones serán notificadas por medio de un correo masivo o notificadas directamente por su Ejecutivo de Ventas.
- 2.2. Todas nuestras ofertas y promociones están sujetas a la vigencia especificada en la promoción o hasta agotar existencias.
- 2.3. Los precios de ofertas y promociones sólo podrán ser válidos durante la vigencia de dicha promoción, señalada en el anuncio o cotización correspondiente.

3. ORDENES DE COMPRA

- 3.1. Para realizar una compra, el cliente deberá enviar un pedido/orden de compra por email a: pedidoshelags@gova.com.mx, pedidosshelgdl@gova.com.mx, adm.colima@gova.com.mx en dicha orden el cliente deberá especificar el detalle de los productos a comprar, códigos o números de parte, descripciones, cantidades, precios (según lista de precios vigente o según cotización previamente acordada con su Ejecutivo de Ventas); método de embarque, dirección

- de envío, forma de pago, y cualquier otra información que sea necesaria y relevante para procesar correctamente su pedido/orden de compra
- 3.2. Una vez recibida y revisada la orden, el departamento de servicio al cliente enviará al cliente el documento denominado **“PEDIDO A CLIENTE”** en donde SHEL confirma todos los detalles de los productos que el cliente desea ordenar; si el cliente no indica modificaciones, se da por confirmada la orden y el proceso de ventas continúa. Sugerimos al cliente validar muy cuidadosamente este documento, ya que la confirmación es la aceptación de los términos y condiciones de venta.
 - 3.3. Es importante que el cliente indique el medio de mensajería por el cual desea se envíe su mercancía. En caso de no contar con el contacto de alguna compañía de mensajería /carga, podemos sugerirle y cotizarle el costo con alguna de las empresas que ofrecen este servicio y trabajan actualmente con SHEL.
 - 3.4. El cliente es responsable de validar que los productos que haya solicitado en su orden de compra coincidan con los productos facturados, y con los productos recibidos físicamente; en caso de discrepancia el cliente, deberá avisar a su Ejecutivo de Ventas en el momento de la recepción de la mercancía para que se acepte la reclamación correspondiente.
 - 3.5. El horario para procesar Órdenes de Compra y ser entregadas o embarcadas el mismo día es el siguiente (HORA CIUDAD DE MÉXICO); siempre y cuando se cuente con el material disponible:
 - 3.5.1 para envío de pedidos por mensajería De 8:00 hrs. hasta las 14:00 horas
 - 3.5.2 El horario para entrega en oficina es de 08:00 a 18:00 horas
 - 3.5.3 El horario para entrega a domicilio el día siguiente es de 8:00 a 16:00 horas (Siempre y cuando se cubran los requisitos para entrega a domicilio)

4. ENVÍOS

- 4.1. Se requiere que la confirmación del pedido sea antes de las 14:00 horas para que el producto sea enviado por mensajería el mismo día.
- 4.2. En el caso de que SHEL prepague o contrate el costo de flete y se presente algún siniestro (carga mojada, rota, alterada, incompleta en el número de cajas, etc.) es necesario que el cliente informe de inmediato a SHEL; esto para notificar el siniestro a la empresa de transporte contratada. El plazo para realizar este reporte de acuerdo con los términos y condiciones del contrato de servicios de las principales compañías de transporte es de 24 horas. La reclamación estará sujeta a los términos y condiciones del tipo de servicio contratado. SHEL a través del Ejecutivo de Ventas a cargo de la cuenta mantendrá informado al cliente de la resolución y respuesta que proporcione la empresa transportista.
- 4.3. Cuando el envío asegurado presente avería o faltante, considere lo siguiente:
 - 4.3.1. En caso de pérdida o extravío deberá presentar su reclamación por escrito a SHEL en un lapso no mayor a 24 horas
 - 4.3.2. Considere que quien reciba la carga, estará firmado de conformidad y en caso de pérdida parcial o daño deberá efectuar la reclamación al momento.
 - 4.3.3. En caso de ver el empaque en mal estado, repórtelo al personal de mensajería y revise en su presencia el contenido del paquete, esto facilitará cualquier reclamación por daño al

mismo. De no ser posible la revisión tomar fotografías del empaque dañado y firmar la guía con la leyenda: “EMPAQUE DAÑADO SUJETO A REVISIÓN”

- 4.3.4. SHEL no es responsable en caso de robo o pérdida total de la mercancía que viaja por medio de convenios y seguro del cliente; sin embargo, en los casos en los que SHEL actúe como remitente, el procesamiento de reclamaciones por pérdida o extravío de mercancía será gestionado por SHEL con la empresa de mensajería correspondiente y entregado al cliente para seguimiento.

5. ENTREGA A DOMICILIO

5.1. Como un servicio adicional, SHEL ofrece servicio a domicilio (área de entrega limitada) al día siguiente. Siempre y cuando se cumplan las políticas para este servicio.

5.1.1. El pedido debe ser enviado dentro de horario. El horario para entrega a domicilio el día siguiente es de 8:00 a 16:00 horas.

5.1.2. El pedido debe cubrir el Mínimo de compra:

- El mínimo de compra para clientes es de \$3,500.00 + IVA, puede ser por medio de una sola OC o la suma de varias OC.*
- El mínimo de compra para Sub-Distribuidores es de \$5,000.00 + IVA, puede ser por medio de una sola OC o la suma de varias OC.
- *Back Order: En el caso de los clientes, si un producto solicitado en su OC no lo tuviéramos disponible, este se solicitará y entregará a domicilio sin necesidad de cubrir el mínimo de compra.

5.1.3. La cuenta se debe encontrar al día en el departamento de cuentas por cobrar.

5.1.3.1. En caso de contar con crédito, la cuenta debe estar al corriente con sus pagos y no bloqueada.

5.1.3.2. En caso de pagos de contado, el depósito deberá reportarse a más tardar a las 16:00 horas y tendrá que estar reflejado en bancos para liberar el envío.

5.2. En caso de no cubrir los requisitos mencionados arriba, se podrá ofrecer el servicio de entrega a domicilio (área de entrega limitada) al día siguiente con un costo de recuperación de \$150.00 mx + IVA.

6. TIEMPOS DE ENTREGA

6.1. En los casos en los que no se cuente con el producto disponible en stock, el tiempo de entrega será el acordado con el Ejecutivo de Ventas o en su cotización.

6.2. Para equipos y/o pedidos especiales el tiempo de entrega será el acordado con su Ejecutivo de Ventas o en su cotización.

6.3. SHEL no absorberá de manera completa ni parcial aquellas penalizaciones y/o recargos en las que incurra el distribuidor, por demoras en la entrega.

7. PAGOS

7.1. Los términos de pago son PRE-PAGO, o los que la empresa establezca por escrito con el cliente al momento de asignar un crédito.

- 7.2. En caso anticipos para la compra de producto que no hay en stock, si el cliente desea pagar el anticipo en moneda nacional, se facturará dicho anticipo al Tipo de Cambio del día de su pago (tomando en cuenta el tipo de cambio del DOF del día del pago) y para el pago del saldo (venta de contado) se facturará con el Tipo de Cambio del día de la facturación y entrega del producto. Cuando el anticipo y el pago sean en dólares americanos no aplica esta condición.
- 7.3. Los depósitos bancarios pueden efectuarse a las cuentas indicadas en la última página de este documento.
- 7.4. Aceptamos Tarjetas de Crédito VISA y MASTERCARD (Consulte con su Ejecutivo de Ventas el procedimiento)
- 7.5. Es posible realizar pago con tarjeta de crédito o débito en las oficinas de Aguascalientes, Guadalajara y Colima.
- 7.6. Para realizar pagos con tarjeta se requiere presentar identificación oficial vigente (IFE o pasaporte)
- 7.7. Los clientes con crédito deben reportar sus pagos al correo correspondiente según su ubicación para evitar bloqueos de cuenta innecesarios y la generación en tiempo de su comprobante fiscal de pago.
 - 7.7.1. Aguascalientes / San Juan del río: cuentasporcobrarags@gova.com.mx
 - 7.7.2. Guadalajara: fabiola@gova.com.mx
 - 7.7.3. Colima: cuentasporcobrarcol@gova.com.mx

8. FACTURACION

- 8.1. En SHEL tenemos la posibilidad de facturar en moneda nacional o en dólares americanos. Aceptamos el pago de facturas en dólares al TC del día de pago establecido en el DOF (Diario Oficial de la Federación <http://www.dof.gob.mx/>)
- 8.2. El cliente deberá notificar a su Ejecutivo de Ventas cuando haya realizado algún cambio de dirección fiscal, física o razón social para la facturación y envío de sus productos. Para los cambios fiscales, se requiere el formato de Hacienda donde se realiza dicho cambio. SHEL no se hace responsable por cambios que no hayan sido notificados. Consulte con su Ejecutivo de Ventas el procedimiento para realizar modificaciones en sus datos fiscales o altas de nuevas razones sociales.
- 8.3. Para ventas a crédito facturadas en moneda nacional el tipo de cambio a usar es el establecido en el DOF (Diario Oficial de la Federación <http://www.dof.gob.mx/>)
- 8.4. Lo anterior no aplica para ventas a crédito facturadas en USD.

9. GARANTÍAS

- 9.1. Todos los productos cuentan con 30 días para reportar defectos de fabricación y producción.
- 9.2. Posteriormente a los 30 días, en caso de que un producto no cumpla con su tiempo de vida y se reporte como posible defecto de fabricación este tendrá que ser reportado con su ejecutivo de ventas y proporcionar evidencia física del producto, así como llenar los formatos de área de uso y exposición del producto. De igual forma tendrá que permitir la visita de su representante de ventas junto con el representante de la marca fabricante para validar el producto y área de uso. (Se recomienda guardar todo el material defectuoso hasta el término de la investigación)

- 9.3. No se realizará ningún cambio ni Nota de crédito hasta que se haya terminado el proceso de investigación y determinado que en efecto el producto tiene un defecto de fabricación.
- 9.4. En caso de Nota de crédito estará será emitida por la cantidad validada y durante la investigación.
- 9.5. En caso de cambio del producto se manejan los siguientes escenarios:
- 9.5.1. Se hará cambio físico del producto por otro igual de un lote distinto que no esté defectuoso.
- 9.5.2. Se podrá hacer el cambio físico por producto de otra marca ajustando las diferencias en precio correspondientes entre el material regresado y el entregado.

10. DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

- 10.1. Para productos de línea el cliente tiene 10 días naturales, a partir de la fecha de recepción de la mercancía, para solicitar un trámite de devolución con su Ejecutivo de Ventas.
- 10.2. Para cualquier tema de devolución de producto, el cliente primero deberá exponer el caso a su Ejecutivo de Ventas quien le informará si su solicitud puede ser evaluada o no, y de este modo el cliente cuente con una pre-autorización para enviar el o los productos de vuelta al almacén de SHEL para el trámite de inspección física y de devolución (si aplica). El cliente no deberá enviar el producto a SHEL sin haber obtenido la pre-autorización de parte de su Ejecutivo de Ventas. En caso de autorizarse el envío, el producto deberá enviarse a SHEL máximo 7 días después de que se le haya autorizado dicho envío. Para información más detallada sobre este proceso, consulte con su Ejecutivo de Ventas.
- 10.3. El o los equipos que el cliente desee devolver a SHEL deberán encontrarse sin uso y ser enviados completos y en su empaque Original.
- 10.4. Una vez que el producto o los productos se encuentren físicamente en el almacén de SHEL, serán inspeccionados para validar si la devolución del producto o de los productos es aceptada, o si se da el caso de que no proceda. En caso de que el producto en cuestión tenga marcas de haber sido instalado o daños, la devolución no será aceptada, y el producto o los productos serán devueltos al cliente.
- 10.5. En caso de que la devolución sea autorizada, se cobrará el valor de un 20% de la mercancía retornada por gastos de administración y de re-almacenaje.
- 10.6. Todos los gastos de envío generados por devolución de producto corren a cuenta del cliente.
- 10.7. No todos los productos son sujetos a un trámite de devolución. En productos fuera de línea que se consideran “compras especiales” no se aceptan devoluciones.

11. CAMBIOS FÍSICOS

- 11.1. Para cambios físicos (talla, color, etc) se cuenta con 30 días naturales posteriores a la compra.
- 11.2. Los cambios físicos podrán ser realizados en cualquiera de nuestras oficinas presentado su factura y el material que desea cambiar. El cambio está sujeto a disponibilidad del producto al momento de la solicitud.
- 11.3. Para cambios físicos en entregas a domicilio, estos podrán ser enviados en su próxima entrega, siempre y cuando su nueva Orden de compra cubran los requisitos de entrega a domicilio.

12. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- 12.1. Toda la información presentada en este documento está sujeta a cambio sin previo aviso
- 12.2. En caso de requerir alguna aclaración adicional contacte a su Ejecutivo de Ventas
- 12.3. SHEL se reserva el derecho de modificar precios sin previo aviso en base a los cambios que, a su vez, apliquen los fabricantes
- 12.4. SHEL se sujeta a las condiciones de servicio de las mensajerías contratadas para envío de mercancía a clientes; la empresa no tiene injerencia o control sobre dichas condiciones
- 12.5. SHEL no es responsable por contingencias fuera de su control que pudieran afectar los tiempos de entrega.

CATÁLOGO DE CUENTAS BANCARIAS DE SHEL (Punto. 7.3)

BANCO	CUENTA	CLABE	SUCURSAL
BANAMEX PESOS MX	8335171	002010701083351717	7010
BANAMEX USD	9101683	002010065891016838	658
TEXAS COMMUNITY BANK USD	1010216895	ABA: 114924810 SWIFT: N/A	
Todas a nombre de: SHEL SEGURIDAD E HIGIENE BLVD LUIS DONALDO COLOSIO 244 PISO 3 AGUASCALIENTES 2000 AGUASCALIENTES, CP 20117 MÉXICO			