

# Políticas De Venta

**GRUPO VIBROMEX S.A. DE C.V.** pone a su disposición las siguientes políticas para que nuestros clientes estén mejor informados, más satisfechos y mejor atendidos por nuestro personal:

1. Al momento de realizar un pedido se respetarán los precios de los artículos, a EXCEPCIÓN de que algún precio esté MAL CALCULADO por nuestro sistema y/o personal, y esta variación sea MAYOR al 5% del precio REAL del artículo. En ese caso nos pondremos en contacto con nuestro CLIENTE para brindarle una solución adecuada para ambas partes.

2. Al momento de realizar un pedido nos reservamos el derecho a separar de nuestro inventario el artículo o artículos ordenados. Esto se hará EXCLUSIVAMENTE después de recibir su pago o validar su compra.

3. En ocasiones nos es necesario enviar un pedido de forma PARCIAL, es decir, con algún faltante, el cual se envía inmediatamente recibiendo la pieza por parte de nuestros proveedores. Este tipo de envío lo elegimos utilizando un criterio muy específico y sólo en casos especiales, donde consideramos que es un beneficio para nuestro CLIENTE.

3.1 De haber un problema que requiera un considerable intervalo de tiempo, nuestro personal de ATENCIÓN A CLIENTES se pondrá en contacto con nuestro CLIENTE en un plazo MÁXIMO de 3 DÍAS HÁBILES, según sea el caso.

4. Algunos de nuestros artículos son frágiles por lo cual no nos hacemos responsables si sufren de algún daño durante su transporte y/o envío. En caso de faltar material o no coincida con la factura contacte (744) 201 3930 | (744) 250 8336 en Acapulco, dando número de factura para poder aclarar e identificarse; ya que en caso contrario de no contactar no procederá ninguna aclaración y no podremos hacer la reposición del mismo.

5. En caso que usted decida recoger material en la tienda o centro de distribución tiene 7 días hábiles a partir de haber validado la compra. Después de este periodo se cobrará un cargo de 10% mensual sobre monto de los productos no entregados. Es responsabilidad de nuestro cliente ponerse en contacto. A través de nuestro correo [serviciocliente@vibromex.com.mx](mailto:serviciocliente@vibromex.com.mx) o a los teléfonos (744) 201 3930 | (744) 250 8336 en Acapulco. Acudir con identificación oficial y Factura o Folio de compra.

6. Todos nuestros artículos son enviados en un lapso de 3 a 5 días hábiles después de haber confirmado y validado su pago. El material será entregado a solicitud conforme al programa de entregas que dará el asesor de ventas sin tener una hora específica (puede ser entre las 8:00 am a 6:00 pm de lunes a sábado.)

Es importante que especifique nombres de persona autorizada para recibir material y es indispensable se identifique, en caso contrario no se entregará producto y generará re entrega ( se aplicará tarifa vigente )

De no haber quien reciba en su domicilio señalado usted, nuestro personal dejará aviso vía telefónica o correo para reprogramar el embarque y este tendrá costo extra mismo que deberá de cubrirse en sucursal más cercana.(se aplicará tarifa vigente)

En caso de re-entrega a su domicilio el embarque será programado nuevamente después de que haya realizado el pago extra de nueva entrega, mismo que deberá de cubrir en la sucursal más cercana.

7. La entrega de material se hará bajo lo siguiente:

a) en casas únicamente mismo piso a pie de camión.

b) en departamentos se entregará únicamente en planta baja o primer nivel, contando a pie de camión como primer nivel ( consultar restricciones con asesor ventas)

c) en obras de construcción sin excepción se hará la entrega a pie de camión (esta medida de seguridad es para no exponer la integridad física de nuestro personal)

8. En caso de que se presente algún retraso en la entrega o envío de su pedido, es responsabilidad de nuestro CLIENTE ponerse en contacto con nuestro departamento de ATENCIÓN A CLIENTES. Estamos a su servicio en los teléfonos (744) 201 3930 | (744) 250 8336 en Acapulco, así mismo, puede contactarnos a través de nuestro correo electrónico [serviciocliente@vibromex.com.mx](mailto:serviciocliente@vibromex.com.mx) donde rápidamente le atenderemos. O bien, nosotros nos pondremos en contacto con usted en un lapso MÁXIMO de 3 DÍAS HÁBILES.

9. En caso de que algún artículo esté agotado al momento de recibir el pago de un pedido, NO SE LE NOTIFICARÁ AL CLIENTE el cambio de la pieza, siempre y cuando dicho reemplazo no afecte la estética del

mismo (en caso de cemento blanco, gris o mortero, piracal etc) y cumpla con las características técnicas del artículo solicitado originalmente.

**9.1** La garantía especificada en la pieza original será tomada en cuenta en el reemplazo proporcionado.

**9.2** En caso de que no contemos con un reemplazo IGUAL ó MENOR, ó que éste exceda el precio pagado nosotros nos pondremos en contacto con nuestro CLIENTE en un lapso máximo de 3 DÍAS HÁBILES. Sino se le localiza telefónicamente y no hay respuesta suya vía correo electrónico, es su plena responsabilidad ponerse en contacto con nosotros lo antes posible

**10.** Las ventas al mostrador se adaptan EXCLUSIVAMENTE a nuestro inventario disponible en STOCK. En caso de que el tipo de envío sea CLIENTE PASA, nuestro CLIENTE debe ponerse en contacto con nosotros vía telefónica (744) 201 3930 | (744) 250 8336 antes de visitarnos personalmente. Esto con el fin de confirmar que su pedido esté listo al momento que pase a recogerlo

**11.** Los pedidos serán enviados EXCLUSIVAMENTE a la dirección especificada en los datos de ENVIO que notifique y registre el cliente, EXCEPTO en pedidos con la opción de recoger en sucursal: CLIENTE PASA A LAS OFICINAS.

## FACTURACIÓN

**12.** Por disposición fiscal, la factura se expedirá conforme a los datos que se proporcionen a través del pedido y al momento de la compra. La fecha de facturación deberá coincidir con la fecha en que el pago se haya efectuado.

Es responsabilidad del cliente proporcionar datos correctos (RFC Registro Federal de Contribuyentes nombre, código postal y correo electrónico y uso CFDI y datos correspondientes para poder emitir el CFDI.)

**12.1** Nuestro CLIENTE podrá agregar diferentes datos de facturación en su cuenta, sin embargo sólo podrá emitirse **Una factura por pedido.**

**12.2** UNA VEZ EFECTUADA LA FACTURA CON LOS DATOS PROPORCIONADOS, NO SE PODRÁN HACER CAMBIOS NI CANCELACIONES. En virtud de lo anterior, suplicamos verificar muy bien los datos a facturar antes de proceder a efectuar su pedido.

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES

Se podrá devolver cualquier artículo comprado en VIBROMEX siempre y cuando cumpla con las condiciones que se establecen en las presentes POLÍTICAS, las cuales aplican a todos nuestros CLIENTES sin excepción

**13.** Las devoluciones deberán ser reportadas el mismo día de haber recibido su pedido.

**14.** Si existe una equivocación en el artículo enviado por parte de VIBROMEX . nuestro CLIENTE deberá comunicarse de inmediato con su ejecutivo a los teléfonos (744) 201 3930 | (744) 250 8336 en Acapulco Gro. en el horario de 9AM a 5PM de LÚNES a VIERNES ó bien, notificar dicho error al correo electrónico: [serviciocliente@vibromex.com.mx](mailto:serviciocliente@vibromex.com.mx)

**14.1** EN NINGUN CASO SE REALIZARÁN REEMBOLSOS DE EFECTIVO

**15.** En una DEVOLUCIÓN por cualquier otro motivo diferente al mencionado en el punto anterior, se procederá a cambiar la pieza por una de IGUAL O MAYOR valor (diferencia que nuestro CLIENTE deberá cubrir) y nunca una de MENOR valor. En caso de que así sea, deben ser dos o más piezas, cubriendo el monto pagado por la pieza que ha sido devuelta. En ningún caso puede quedar un excedente a favor del CLIENTE.

### **16. Procedimiento para devolución:**

En caso de que proceda la DEVOLUCIÓN del artículo, este deberá traerse a nuestras oficinas en su EMPAQUE ORIGINAL, incluyendo su FACTURA ORIGINAL IDENTIFICACION OFICIAL DEL TITULAR (es NECESARIO que el artículo esté COMPLETO y en estado de NUEVO). Favor de continuar leyendo.

**17. NO será posible la DEVOLUCIÓN cuando:**

- En caso de que la pieza no se encuentre en estado de artículo NUEVO ó si el LÍMITE DE TIEMPO (2 DÍAS HÁBILES) para reportar el desacuerdo ha sido excedido, NO procederá la DEVOLUCIÓN Y CON REPORTE

PREVIO DESDE ENTREGA.

- Si el artículo fue adquirido en el área de remates/ofertas
- Si el artículo integra una promoción. En ese caso sólo se considera la GARANTÍA de la pieza (ver POLÍTICAS DE GARANTÍA).
- Si el artículo EXPRESAMENTE contaba con la leyenda SIN GARANTÍA ó SIN DEVOLUCIÓN.