



POLÍTICAS DE SERVICIO

Política # PCM004

Fecha de publicación 16 de Octubre de 2017

No de Revisión 0

Fecha de revisión _____

Vigencia es hasta el día 31 de Diciembre del 2018.

Para Controles Monterrey, buscar dar al cliente el mejor servicio es nuestra máxima meta. Entendemos que para el cliente que cuenta con equipos de las marcas que distribuimos es vital que sus equipos funcionen correctamente todo el tiempo. Para garantizar que un sistema funcione a la perfección es necesario cierto grado de cuidado y atención. Controles Monterrey, en su deseo de brindar la máxima satisfacción a sus clientes, se compromete a proporcionar un servicio postventa digno de un fabricante de clase mundial. Para ello, es fundamental ofrecer un servicio complementario que responda a sus necesidades y garantice el perfecto funcionamiento de sus sistemas, incluso años después de adquirirlos.

Por lo anteriormente descrito, CONTROLES MONTERREY, S. de R.L. de C.V. estableció las siguientes POLÍTICAS DE SERVICIO, con la finalidad de que nuestros CLIENTES estén mejor informados, más satisfechos y bien atendidos por nuestro personal:

Condiciones Generales

- 1 En Controles Monterrey, nos comprometemos a realizar y facturar únicamente aquellas operaciones que el cliente haya aceptado previamente en forma escrita o verbal según sea el caso. El objetivo es llevar a cabo únicamente las operaciones necesarias para el correcto funcionamiento del control y proponer como servicio opcional las demás intervenciones no críticas pero que puedan aportar un valor agregado a los procesos del cliente.
2. En Controles Monterrey, todos los empleados interactúan con nuestros clientes, No importa cuál sea su posición, todos los empleados tiene el compromiso de atender al cliente de alguna manera.
3. El horario de atención de servicio es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, todo servicio realizado fuera de este horario se considera horario fuera de oficina.
4. Ningún empleado de Controles Monterrey tiene la autoridad de variar las políticas, los términos y/o condiciones que rigen cualquier servicio.



Tarifas

5. Puede consultar las tarifas de servicio solicitándolos al correo: ventas@controlesmonterrey.com
6. Los pasajes aéreos, transportación terrestre y el Hotel pueden ser pagados directamente por el cliente en caso de que así se acuerde.
7. El cargo mínimo por un servicio será de 4 horas.
8. Tiempo Normal. Tiempo de labor o traslado de lunes a viernes entre las 6 AM y las 6 PM sin exceder 8 horas.
9. Tiempo fuera de horario. Tiempo de labor o traslado, de lunes a viernes excediendo las 8 horas. Tiempo de Labor o traslado en día sábado o de lunes a viernes entre las 6:00 PM y las 6:00 AM
10. Tiempo Premium: Tiempo de labor o traslado en día domingo o días de fiesta nacional en México o cuando por urgencia se tiene que iniciar el viaje sin las 24 horas de anticipación estipuladas.
11. Holdover: Tiempo que el ingeniero de servicio debe permanecer inactivo fuera de las instalaciones de la planta a disposición de la empresa cliente, comprometiéndose a no iniciar el viaje de regreso, el tiempo máximo de holdover en un periodo de 24 hrs no podrá ser mayor a 8 hrs.
12. Los precios contenidos en las cotizaciones, están en Dólares Americanos y no incluyen IVA, de la misma manera las órdenes de compra del cliente deberán ser emitidas en Dólares Americanos.
13. Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso, respetando siempre los compromisos establecidos en nuestras cotizaciones mientras estas tengan validez oficial.
14. El tiempo máximo en el sitio por persona no deberá exceder de 16 horas en un período de 24 horas. De ser necesario se debe solicitar personal adicional para cubrir más de 16 horas al día de servicio.



15. Un cargo de per Diem debe agregarse por cada noche de estancia.

16. Todas las horas de viaje son consideradas como horas de servicio en su modalidad de traslado para efectos de cobro y cuyos montos estarán de acuerdo con el tabulador de precios vigente (ver artículo 5).

17. El Ingeniero de servicio en base a su experiencia (por lo que es muy importante que en su correo de petición de un servicio expliquen a nuestros ingenieros el problema) podrá llevar consigo algunas refacciones para agilizar la resolución de la falla. Si alguna de estas refacciones es utilizada para solucionar la falla, bajo conocimiento y autorización previa del cliente verbal o por escrito (correo ventas@controlesmonterret.com), el costo de estas refacciones será incluido para cobro en la misma orden de servicio, a los precios público establecidos por la compañía.

Pedidos (Aceptación de órdenes de compra)

18. Para que Controles Monterrey proporcione un servicio a clientes que cuenten con línea de crédito previamente aprobada, deberá existir una orden de compra abierta por los servicios a realizar, esta OC deberá ser enviada al correo de la empresa ventas@controlesmonterrey.com, Alternativamente, se puede proporcionar servicio técnico a clientes que no presenten retrasos en sus pagos mediante un correo/carta compromiso donde el cliente acepta las políticas de servicio de Controles Monterrey publicadas en nuestra página: www.controlesmonterrey.com En caso de que el cliente no entregue alguna de las opciones (orden de compra, carta compromiso) no se podrá proporcionar ningún servicio.

Sea cual sea el medio por el que el cliente solicita un servicio técnico, este se da por enterado y acepta nuestra política de servicio así como la de crédito y cobranza publicadas en nuestra página web www.controlesmonterrey.com

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

19. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o por el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones conforme a los presentes términos y condiciones, cuando dicho incumplimiento o retraso en el cumplimiento sea motivado por un caso fortuito o de fuerza mayor, considerando como tales entre otros: las huelgas, la guerra, los motines, alborotos o disturbios, el sabotaje, los incendios, las inundaciones, relámpagos, tormentas, terremotos, huracanes, y cualquier acto de la naturaleza o del hombre que se encuentre



fuera de control de cualquiera de las partes o no atribuibles a ellas en los términos previstos en la legislación aplicable.

20. La parte afectada deberá notificarle por escrito a la otra parte de la ocurrencia y detalles del caso fortuito o evento de fuerza mayor lo antes posible. El cumplimiento de los presentes términos y condiciones de venta deberán suspenderse durante el periodo de vigencia del caso fortuito o de fuerza mayor en la medida que sea necesario y en todo caso la parte no afectada por el caso fortuito o la fuerza mayor queda expresamente liberada del cumplimiento de sus obligaciones contractuales (a excepción de la obligación de pago del comprador de cantidades hayan sido devengados por el vendedor con anterioridad al caso fortuito o fuerza mayor de que se trate) durante el tiempo en que la contraparte se encuentre impedida por tales causas. Cualquier caso fortuito o de fuerza mayor deberá, hasta donde sea razonablemente posible, resolverse con la mayor rapidez.

21. El cumplimiento de los presentes términos y condiciones de venta, deberá reanudarse en la medida de lo posible al haberse superado tales circunstancias. No obstante lo anterior, en caso de que el caso fortuito o fuerza mayor que hubiese suspendido la posibilidad de las partes de dar cumplimiento cabal a sus obligaciones materia del presente documento, continuase sin interrupción por un periodo de 3 (tres) meses, ambas partes acuerdan que los acuerdos generados entre ellos se tendrán por terminado anticipadamente sin responsabilidad para ninguna de las partes, salvo la que el comprador tenga de cubrir cualesquiera cantidades adecuadas que hubieran sido devengadas por parte del vendedor con anterioridad a la terminación.

22. Las horas de servicio y traslado se cobran completas independientemente de que la máquina o línea de producción del cliente quede en condiciones de seguir operando por la razón que sea. El cliente contrata las horas del especialista al adquirir el servicio y no necesariamente una tarea o proyecto.

23. la orden de compra aceptada por el vendedor, no podrá ser cancelada o modificada por el comprador.

24. Para los Clientes que son usuarios finales de los equipos que distribuimos y que de momento no cuenten con crédito con CONTROLES MONTERREY se les podrá proporcionar servicio técnico por primera vez, siempre y cuando no tengan antecedentes de morosidad en pagos con CONTROLES MONTERREY o sus socios de negocio (Regal-Beloit, UNICO, Littell), cumpliendo con los siguientes requisitos:

Emisión de Orden de Compra a favor de CONTROLES MONTERREY, y aceptación e ingreso de la factura correspondiente para ser pagada en un tiempo máximo de 15 días por un monto que corresponderá al estimado por el técnico que generará el servicio.



La falla en el pago oportuno de la factura será motivo para negar cualquier crédito futuro y pondrá al cliente en status de PAGO POR ANTICIPADO para cualquier servicio o venta de equipo de nuestras marcas que distribuimos o incluso podría llegar a ser negado cualquier otro tipo de servicio o venta a juicio de la junta directiva de CONTROLES MONTERREY.

El cumplimiento en el pago oportuno del primer servicio podrá abrir una línea de crédito automáticamente con CONTROLES MONTERREY para futuros servicios técnicos, misma que será mantenida siempre y cuando el cliente sea puntual en los siguientes pagos de facturas.

Los clientes nuevos (no usuario final) deberán pagar por anticipado al momento de generar la orden de compra que deberá coincidir con una cotización previa dentro del término de su validez, realizando el depósito en la cuenta asignada y se planeará el viaje del técnico hasta confirmar la acreditación del pago completo en nuestra cuenta bancaria,

25. El Cliente puede solicitar crédito a Controles Monterrey, sujetándose a la Política de Crédito y Cobranza. En caso de aprobarse el crédito, el comprador se compromete a leer, comprender y firmar de aceptado el contenido de dichas Políticas.

26. No se realizarán Servicios cuando el cliente tenga órdenes de compra pendientes de liberar por servicios realizados y/o facturas vencidas pendientes de pago.

27. Controles Monterrey se reserva el derecho de cambiar los términos y políticas de venta en cualquier momento, respetando el término de expiración de cotizaciones previas.

28. Todos los pagos hechos por el comprador deberán ser hechos en el domicilio del vendedor, o mediante transferencia electrónica a la cuenta o cuentas bancarias designadas por Controles Monterrey.

29. Los pagos se llevarán a cabo sin compensación o descuento alguno en Dólares Americanos o bien en Pesos MN al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario oficial de la federación en la fecha de pago correspondiente. Cualquier comisión del banco correrá por cuenta del cliente.

30. Para el caso de que el comprador no cumpla en tiempo con las obligaciones de pago que le corresponden en términos de crédito, el vendedor suspenderá de inmediato la entrega de los productos o servicios que se encuentren amparados por la orden de compra respectiva o por otras órdenes de compra pendientes en dicha fecha, además se suspenderá el crédito y realizando de contado todas las siguientes operaciones.

31. La falta de pago oportuno del servicio realizado, generará intereses moratorios a cargo del comprador y en favor del vendedor a razón de una tasa mensual equivalente a 3% (tres por ciento), la cual será devengada por el total del monto del adeudo vencido, desde la fecha de incumplimiento y hasta el día en el que se lleve a cabo el pago total correspondiente por el comprador, es decir los intereses serán devengados sobre saldos insolutos, los pagos realizados por el cliente serán aplicados primeramente a pago de intereses y posteriormente a pago del adeudo en cuestión.