

## **Políticas de ventas de Plomería Eléctrica de Reynosa S.A. C.V.**

Ser esenciales en el mercado por crear relaciones de confianza al ofrecer productos y servicios de calidad, en el sector comercial e industrial

Con la finalidad de realizar procesos de venta eficientes a nuestros clientes damos a conocer nuestra política de venta integral:

### **A. Política de Lista de Precios**

- Manejamos precios para el mercado local y nacional los que se encuentran fijados en base al valor del mercado, buscando siempre ser competitivos.
- Las facturas de envíos locales y foráneos serán con moneda nacional (MX).
- Nuestros precios se encuentran fijados en pesos mexicanos sin incluir el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA).
- La vigencia de nuestros precios es analizada acorde a la tendencia del mercado internacional.
- Una vez solicitada la cotización al ejecutivo de ventas, se le indicara la vigencia del documento (si el producto es de stock regular). El precio quedará establecido y con el mismo, se emitirá la orden de compra.

### **B. Política de Promociones, descuentos y bonificaciones.**

- Las promociones o descuentos son informados a cada ejecutivo de ventas, quien, a su vez, le informa a su cartera de clientes.
- Las promociones o descuentos tienen un periodo de vigencia indicado por gerencia o hasta agotar existencia.
- Los descuentos son establecidos en base al volumen de compra de cada cliente.

### **C. Política de venta General**

#### **Cotizaciones**

- La cotización es un acuerdo comercial entre el ejecutivo de ventas y el cliente, en el que se detallan los productos, precios, cantidad y plazo de entrega, condiciones de pago y plazos de pago.
- El tiempo de vigencia para una cotización de pedidos especiales o sobre pedido sea aprobada por el cliente con las condiciones acordadas es de quince días hábiles, de lo contrario se debe efectuar de nuevo la cotización.



- Plomería Eléctrica de Reynosa no se hace responsable de cotizaciones con fechas vencidas, debido a que los precios de los productos están sujetos a cambios sin previo aviso.
- Es necesario que los clientes soliciten cotizaciones con el fin de tener conocimiento del precio actual del producto, descuentos y promociones vigentes a la de la solicitud.
- Plomería Eléctrica de Reynosa no se hace responsable de datos incorrectos o incompletos para la compra o envío, por parte del cliente, la organización se deslinda de cualquier responsabilidad.
- Es importante que el cliente indique el tipo de envío que requiere (a domicilio o recoger en punto de venta).
- Una vez que se realiza la compra, damos por enterado que el cliente se puso al tanto de las políticas de venta de Plomería Eléctrica de Reynosa.
- Requerimiento de anticipos. Si el cliente solicita un sobre pedido o pedido especial, se deberá abonar el 50% del pedido. Se le proporcionará factura de anticipo.

### **Órdenes de pedido**

- La orden de pedido se origina con una cotización previamente solicitada y aprobada, contiene la información negociada en ella y se genera como confirmación de compra por parte del cliente.
- La orden de pedido genera una cantidad reservada en el stock para el cliente y tiene una vigencia de veinticuatro horas de duración, pasado el tiempo establecido, la reserva es cancelada y el stock liberado. • Una vez cancelada la orden de pedido, el cliente debe volver a solicitar una cotización.

### **Facturación**

- Se debe solicitar el documento a la hora de realizar la compra, relleno correctamente los campos solicitados.
- *Política de Términos y Condiciones de pago:* La forma de pago es en nuestra cuenta de banco BBVA, en efectivo y transferencia (a través de un link de pago en Open Pay), colóquela cuenta a pagar y envíe el Boucher de pago a su ejecutivo de venta.

### **Envíos y entregas de pedidos**

- Las facturas emitidas se entregarán al departamento de logística para emitir la Guía de rastreo, prosiguiendo al área de embarques para realizar el pedido considerando los términos de entrega coordinados con el cliente.

### ***Envíos locales***

- Plomería Eléctrica de Reynosa se hace responsable del proceso de mensajería en la ciudad establecida y estará de la mano del cliente para los diferentes tipos de entrega que se les brindará a los usuarios.
  - Recoger en tienda: El cliente tiene la opción de recoger su pedido en Áreas de Mostrador o Embarques de la empresa, una vez se liquide el pago, el material será entregado al consumidor. Horario de 8:00 am a 5:00 pm. Lunes a viernes (zona norte)
  - El cliente tiene obligación de verificar que la entrega de los productos físicos coincida con lo detallado en la remisión, firmando y sellando el documento en señal de conformidad de la recepción.
- Los días sábado se entregará la mercancía del día anterior y todos los pedidos del día presente se enviarán los días lunes.

### ***Envíos foráneos***

- Plomería Eléctrica de Reynosa no se hace responsable de los daños sufridos durante el envío por mensajería, son responsabilidad de la empresa de paquetería contratada y se deslinda de cualquier responsabilidad.
- La empresa le dará seguimiento a su compra hasta que el paquete esté en manos del cliente, proporcionará la guía necesaria para seguir con el proceso, pero no se hace responsable de algún percance que suceda con la empresa de paquetería.

Plomería Eléctrica de Reynosa no se hace responsable del periodo de entrega de la paquetería contratada.

□ Los pedidos levantados serán enviados, solo si están liquidados. □  
Estimación de entrega de 2 a 5 días hábiles.

\*Puede variar debido a la dimensión del pedido\*

### **Garantías**

- La garantía que nuestra empresa brinda sobre los productos es en relación con la garantía específica de cada fabricante, esta deberá considerarse por producto específico.



**PLOMERIA ELECTRICA**  
**DE REYNOSA, S.A. DE C.V.**

### Horario de atención al cliente

- En Plomería Eléctrica de Reynosa, el horario de atención al consumidor es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 pm y los sábados de 08:00 am a 02:00 pm.

### Devoluciones y reembolsos

- Para realizar un reembolso o devolución, el cliente deberá contar con remisión, factura o ticket, sin el documento solicitante, la empresa no se hace cargo de ningún inconveniente del material.

Para que la empresa haga válida su devolución o reembolso deberá enviar el producto sin uso y completamente empaquetado.

- Envíos Foráneos tiene hasta 15 días después del pago.
- Envíos Locales tiene hasta 5 días después del pago.
- El plazo de respuesta de la organización será de dos a cinco días hábiles.
- Plomería Eléctrica de Reynosa no acepta devoluciones en productos de iluminación, cableado o sobre pedido.
- Por cada pedido en proceso de devolución, reembolso o cambio de producto la empresa cobrará el 2% por costo de operación.
- En caso de permitir una devolución o cambio después de los 15 días (para envíos foráneos) y 5 días (para envíos locales), la empresa cobrará un 20% del pedido por devolución fuera de plazo.

Proceso para verificar y validar producto en devolución.

1. El cliente deberá enviar factura recibida por parte de la empresa(escaneada), a su vez, compartir evidencia fotográfica (clara y con buena calidad) del material en mal estado o faltante.
2. En caso de que el faltante sea toda una partida, favor de fotografiar todo el material recibido para evidenciar que solo esa partida no llegó.
3. A su vez, enviar por medio del correo de atención al cliente [clientes@plomeriaelectrica.com](mailto:clientes@plomeriaelectrica.com), [marketing@plomeriaelectrica.com](mailto:marketing@plomeriaelectrica.com) y al [ventasonline@plomeriaelectrica.com](mailto:ventasonline@plomeriaelectrica.com), especificando el material pendiente solicitado la nota de crédito, el material faltante o el reembolso de los productos.
4. Una vez seguidos los pasos mencionados la empresa le dará seguimiento a su caso en un plazo estimado de 3 a 5 días hábiles
5. Cuando la empresa reciba el correo e inspeccione el caso, se enviará un correo informando si se aprobó o rechazó, la devolución, cambio o reembolso.



**PLOMERIA ELECTRICA**  
**DE REYNOSA, S.A. DE C.V.**

6. En caso de que el reembolso sea aprobado, el proceso puede tardar hasta treinta días por factores administrativos. Se enviará un correo cuando se efectuó el movimiento.

En caso de no recibir un reembolso, primero verificar la cuenta bancaria del usuario. Luego, comunicarse con su banco correspondiente. Puede tomar un tiempo antes de que se refleje oficialmente el reembolso.

Si se realizaron todos los pasos y aun no se ha recibido el reembolso, comuníquese con Plomería Eléctrica de Reynosa al correo [clientes@plomeriaelectrica.com](mailto:clientes@plomeriaelectrica.com) y/o teléfono 899 909 1700.

#### **Envío para devoluciones, reembolsos o cambios**

- Favor de no devolver el producto al fabricante. Debe enviarse a la siguiente dirección calle Primera No. 400 Col. Longoria, C.P. 88660, Reynosa Tamps.
- En caso de que el error sea por parte de la empresa, la misma absorberá el pago del envío (equivocación en la entrega de material). Si el error fue por parte del usuario, el usuario se hará responsable del pago.
- Dependiendo de la dirección del cliente, es lo que tardara en llegar el producto en caso de que sea un cambio de artículo dañado, puede variar. • La empresa no puede garantizar de que se recibirán los artículos devueltos.

Ultima fecha de actualización: 28 de agosto 2025