



## **POLITICA DE COMERCIALIZACION DE QUINSA**

- I. Política de comercialización**
- II. Política de crédito.**
- III. Política de facturación y entrega**
- IV. Política de devoluciones y/o cancelaciones.**

### **Introducción.**

Química Industrial y de Salud SA de CV, tiene como objetivo el ofrecer soluciones integrales que cumplan las expectativas de nuestros socios comerciales, esto es a través de un enfoque en el servicio basado en procesos formales, en la cadena de abastecimiento, en la atención a clientes, en el soporte técnico y en información sobre los diferentes productos y servicios que proporcionamos. La presente Política de Comercialización de QUINSA tiene como finalidad definir de forma clara y precisa, la forma de hacer negocios con nuestros clientes.

Esperamos que esta información sea provechosa y sirva para facilitar su relación con nuestra empresa.

Nos ponemos a sus órdenes para cualquier duda o información adicional requerida.

Atentamente.

Raúl Quimiro Rincón  
Director General Química Industrial y de Salud S.A. de C.V.



## **I. Política de Comercialización:**

**Objetivo:** Difundir a nuestros clientes los lineamientos de negocio establecidos por QUINSA para su conocimiento y observancia.

**Alcance:** Clientes y Distribuidores que adquieran de QUINSA productos y servicios en la República Mexicana.

### **Generalidades:**

- QUINSA establece Precios de venta de los productos y servicios, descuentos, tiempos de entrega y condiciones de venta. No hará valido ningún precio especial que no conste por escrito.
- Solicitamos de ustedes que nos finque sus pedidos por escrito, esto lo pueden realizar por medio de correo electrónico a la cuenta: [ventas@quinsa.com.mx](mailto:ventas@quinsa.com.mx), o al correo de la persona de Servicio al Cliente de nuestra empresa que ya le atiende. La medida es con el fin de respaldar nuestras actividades respecto a sus solicitudes, ya que no deseamos caer en controversias cuando se solicitan pedidos de manera verbal.
- Este primer punto de acuerdo nos ayuda a definir que Química Industrial y de Salud, S.A. de C.V. **NO ACEPTARÁ DEVOLUCIONES NI CANCELACIONES** una vez que han sido confirmados sus pedidos.
- Les recordamos que los pedidos de productos especiales, con tiempos de entrega largos, por ser productos solicitados en exclusividad para el cliente o que impliquen adelantos o condiciones fuera de las habituales para ser surtidos **NO SE ADMITEN CANCELACIONES NI DEVOLUCIONES** una vez confirmados los pedidos y en su caso se solicitará el pago por adelantado del 50% del valor del producto.
- QUINSA acepta devoluciones únicamente por causas imputables a nuestra empresa, previa autorización y por escrito.
- El cliente deberá enviar los productos en devolución previa autorización y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Devoluciones.
- Monto mínimo de pedido individual \$500.00 pesos moneda nacional (no incluye IVA) Se establece que para emitir una factura se debe considerar este monto mínimo.
- En el caso de los clientes que recogen sus productos en nuestro almacén, si al momento de recibir mercancía deciden cancelar alguna partida, el almacén tiene la instrucción de no entregar partida alguna de este pedido sino hasta que se formalice y se acepte o rechace en su caso dicha cancelación o devolución.
- En caso de ser Distribuidores debe pasar a recoger su mercancía en los horarios establecidos.
- QUINSA entrega el producto cumpliendo con los estándares y especificaciones de los fabricantes, así como la documentación que lo certifica en determinados casos.
- La aplicación de garantías se hará de acuerdo con las especificaciones del fabricante o 12 meses lo que sea menor, a partir de la entrega del equipo.
- Monto mínimo de pedido individual para envío en la Cd de México y zona metropolitana



\$3,000.00 pesos moneda nacional (no incluye IVA)

- Los clientes pueden realizar compras con pago anticipado, de contado o a crédito cuando les haya sido autorizado una línea de crédito por QUINSA.
- QUINSA establece condiciones y plazo de crédito.
- En caso en que la cuenta del cliente muestre retrasos o excedentes en su línea de crédito, nuestro sistema bloqueará automáticamente sus órdenes de compra, en tanto no se clarifique la causa y acciones procedentes.
- La línea de Crédito es intransferible y revocable a discreción de QUINSA. La revocabilidad se hará por escrito y surte efecto de forma inmediata.

## **II. Política de Crédito.**

### **El Cliente:**

#### **Será sujeto de crédito si:**

Se compromete por escrito a realizar compras mínimas a QUINSA por \$50,000 pesos moneda nacional anuales o su equivalente en moneda extranjera, o bien haber realizado compras a QUINSA por ese mismo monto durante los últimos 12 meses.

- Está debidamente dado de alta ante la SAT y entregue la documentación requerida por el área de Finanzas de QUINSA.
- Proporcione información necesaria para el análisis de crédito por agencia externa especializada a elección de QUINSA o interna, así como no haber presentado incidencia de pagos y no haber sido rechazado como sujeto de crédito por QUINSA durante los últimos 6 meses.
- Demostrar solvencia financiera mediante sus estados financieros debidamente auditados.

Podrá solicitar incremento en la línea de crédito si cumple con los requisitos solicitados por el área de Finanzas de QUINSA.

Deberá mantener su cuenta al corriente para evitar que sus pedidos sean detenidos.

No deberá exceder su límite de crédito. Si así fuera el caso se suspenderá su línea de crédito hasta que se regularicen los saldos vencidos. Adicionalmente deberá llenar el formato de reconocimiento de adeudo en el que se establecen las condiciones que garanticen la regularización de su situación financiera.

Deberá notificar sobre cualquier error en la facturación (Factura, Nota de crédito o débito) dentro de las siguientes 72 horas naturales siguientes a la fecha en la que QUINSA le entregue el documento.

Deberá enviar solicitud de aclaración de la facturación, debidamente documentada a su ejecutivo de crédito, indicando la causa, ya sea por error en precios, datos de facturación, etc.

Deberá realizar su pago por el monto total de la Factura antes o a la fecha de vencimiento en la moneda que se expide o su equivalente en moneda nacional al tipo de cambio del día de pago



publicado en el Diario Oficial de la Federación. No podrá hacer deducciones en el pago que no estén autorizadas por escrito por QUINSA.

Pagará el total de la factura en una sola exhibición.

Los pagos con cheque deben emitirse a nombre de Química Industrial y de Salud, S.A. de C.V., incluyendo referencia (número de cliente asignado).

Las cuentas en las que deberán depositarse los pagos son las siguientes:

BENEFICIARIO	QUIMICA INDUSTRIAL Y DE SALUD SA DE CV
RFC	QIS-980710-3R1
DOMICILIO	CAJEME 23 DEP 2 COL. ALVARO OBREGÓN, VENUSTIANO CARRANZA CP 15990 CD. DE MEXICO
BANCO	BBVA BANCOMER
SUCURSAL	4103 ERMITA LA VIGA
NO. DE CUENTA	0450585378
CLABE INTERBANCARIA	012 180 00450585378 9
BANCO	SCOTIABANK INVERLAT
SUCURSAL	JAMAICA
NO. DE CUENTA	00103465454
CLABE INTERBANCARIA	044 180 00103465454 3

No importando la forma de pago deberá transmitir vía correo electrónico la copia del depósito o transferencia el mismo día de la realización del pago a [credito@quinsa.com.mx](mailto:credito@quinsa.com.mx).

Proporcionará a QUINSA el desglose de la aplicación de pagos a través de su ejecutivo de crédito. Los pagos se aplican en estricto orden de acuerdo con la notificación del cliente.

#### **QUINSA.**

Establecerá las líneas de Crédito de acuerdo con la información proporcionada y las revisará cada año o antes a solicitud del cliente.

Podrá otorgar plazos de crédito de hasta 30 días a partir de la fecha de facturación.

Se reserva el derecho de solicitar garantía real, vigente y sin reserva que cubra y respalde la línea de crédito asignada, así como aceptar o rechazar la garantía ofrecida por el cliente.

Manejará la información en forma confidencial misma que será resguardada por el departamento de crédito y cobranza.

Autorizará o detendrá la liberación de órdenes.

Aplicará el pago en la fecha de cobro efectivo.

Podrá solicitar el original de la ficha o comprobante de depósito de que se trate en caso de controversia para su aclaración.



Podrá suspender o cancelar líneas de crédito en los casos que:

- Existan cheques devueltos.
- Se incumpla en promesa de pago
- Se niegue a responder a una confirmación de saldo
- Incumplimiento al convenio de reestructuración de crédito.
- El cliente aplique descuentos sin previa autorización por escrito de QUINSA.
- Negarse a autorizar a QUINSA a obtener información de su estatus ante el buró de crédito.
- No proporcionar el documento original cancelado por aclaración. Se presenten saldos vencidos de más de 90 días, sin la aclaración correspondiente.
- Dos o más cheques devueltos durante los últimos 12 meses
- Reincidencia en caso de suspensión.
- Incumplimientos por parte del cliente.
- No se generen compras por un lapso mayor a 6 meses.

## **II. Política de Facturación y Entrega.**

**Objetivo.** Establecer los lineamientos a cubrir en el procesamiento de órdenes de compra y convenios comerciales.

**Alcance:** Todas las órdenes de clientes para productos comercializados por QUINSA.

### **El Cliente.**

Enviará sus órdenes por escrito directamente al departamento de Servicio a Clientes por correo electrónico a la cuenta de [ventas@quinsa.com.mx](mailto:ventas@quinsa.com.mx) o bien directamente a su ejecutivo de cuenta.

Podrá enviar sus pedidos en sus propios formatos o en papel membretado conteniendo la siguiente información:

- Número de Cliente y Nombre.
- Número de orden de compra
- Fecha de orden de compra
- Dirección de entrega.
- Número de artículo de QUINSA
- Descripción del producto
- Cantidad solicitada
- Unidad de medida
- Precio del artículo
- Fecha de entrega requerida.
- Especificar a la atención de quien va dirigido en material.

Deberá indicar los horarios de recepción de mercancía y su procedimiento.

En caso de precios especiales indicar convenio, cotización o número de contrato.



En el caso de requerir caducidad específica, certificados de calidad o condiciones especiales de entrega deberá indicarlo en su orden.

En el caso de productos regulados deberá proporcionar cartas de uso final y documentación requerida para el procesamiento de sus órdenes.

Al recibir la confirmación de su orden deberá verificar cualquier discrepancia en información con respecto de su orden y notificarla a nuestro representante de servicio a clientes.

## **QUINSA**

Proporcionará un número de cliente.

El representante de Servicio al Cliente al recibir la orden de compra por escrito del cliente confirmará de recibido por el mismo medio.

Realiza el procesamiento de órdenes de 8:00 a 17:00 en horario corrido de lunes a viernes, teniendo recepción de correo electrónico las 24 horas del día.

El horario de Almacén es de 8:30 a 16:30 horas de lunes a viernes.

### **Rutas de embarque.**

QUINSA ofrece el servicio de transportación, toda mercancía que se envíe al interior de la República tendrá un cargo por envío que varía de acuerdo con su tamaño y la distancia, (en caso de distribuidores aplica la cláusula de entregas de contrato o bien recogen su mercancía en los horarios establecidos).

La entrega de materiales y equipos no incluye maniobras de descarga, instalación, calibración y/o calificación, a menos que lo mencione explícitamente la cotización y la factura correspondiente.

Cuando el cliente requiera cualquiera de los servicios mencionados en el párrafo anterior, deberá solicitar la cotización correspondiente a su ejecutivo de cuenta o representante de servicio al cliente.

En caso de requerir material de entrega inmediata o fuera de los días de ruta programados, el cliente podrá recoger su material directamente en nuestra bodega o solicitar cotización por flete directo y/o maniobras con costo desglosado en su factura.

Los envíos de materiales y documentación efectuados a solicitud del cliente por transporte no autorizado por QUINSA, correrán por cuenta y riesgo del cliente, incluyendo daños a terceros o al medio ambiente.

QUINSA no se hace responsable del pago de flete al utilizar otro tipo de transporte fuera del suministrado o contratado por esta misma empresa.

## **IV. Política de Devoluciones y/o cancelaciones.**

**Objetivo:** Establecer los lineamientos para el manejo de devoluciones y /o cancelaciones de productos comercializados por QUINSA.



**Alcance:** Órdenes de compra entregadas a clientes.

La premisa es que QUINSA **NO ACEPTARÁ DEVOLUCIONES NI CANCELACIONES** una vez que han sido confirmados sus pedidos.

QUINSA aceptará la devolución de material de parte del cliente únicamente bajo los siguientes criterios:

- Producto entregado que no coincida con la orden de compra y/o factura.
- Producto entregado que no cumpla con los estándares de calidad.

El cliente para obtener un número de autorización para su devolución deberá solicitarla por escrito indicando:

- a. Nombre, dirección y número de orden de compra
- b. Número y fecha de factura.
- c. Número de catálogo y cantidad

Plazos para solicitar la devolución de la mercancía:

Productos	Plazo para solicitar la devolución*	Plazo para la devolución física de mercancía a QUINSA**
Materias Primas	3 días hábiles	3 días naturales
Otros Productos	3 días hábiles	3 días naturales

\*considerados a partir de la recepción de la mercancía

\*\* considerados a partir de la solicitud de la devolución

No se aceptarán las devoluciones de mercancía para los siguientes casos:

- Material de refrigeración, estériles y/o percederos.
  - Materias primas, reactivos, inflamables, productos de sustancias peligrosas y solventes que se encuentren abiertos, discontinuados, maltratados, re-etiquetados y/o caducados.
  - Equipos de laboratorio clasificados como destinados (importación exclusiva para el cliente) o “pedidos especiales”.
  - Productos no comprados a QUINSA.
  - Mercancía con valor menor a 500 pesos.
  - Devoluciones parciales del producto.
- 
- Devolución de productos considerados como pedidos especiales.



Sí se aceptarán las devoluciones de mercancía de:

- Producto y Equipo que sea considerado como stock y que contenga el empaque original, manuales y accesorios en buenas condiciones.

Toda devolución de mercancía aceptada generará un cargo del 30 % del valor de la factura, sin excepción. La cancelación de este cargo sólo podrá ser autorizado por el Director General y/o el Director de Operaciones.

**Solo se aceptarán sin cargo:**

- Devoluciones y/o cancelaciones que sean atribuibles a QUINSA.

En el caso de que la devolución sea por calidad y se requiera ratificar los resultados, se realizará un análisis del producto a través de un laboratorio de tercería autorizado, cuyo resultado obtenido se considerará como definitivo y los gastos originados serán cubiertos por la parte que según el dictamen no sea favorecido.

La aplicación de estas políticas será a partir del 27 de abril de 2021.

**“EXCELENCIA EN EL SERVICIO A UN PRECIO JUSTO”**