



Toda mejora implica un cambio, buscamos optimizar los procesos para ofrecerte un mejor servicio.

*Westmed*

RespifiX

SeraSeal®



owgels

Estimado Cliente, no sin antes agradecer su preferencia, le enviamos un saludo cordial a usted y sus colaboradores. Con la finalidad de brindarle un servicio más eficiente, le informamos de las políticas vigentes.

1

## Apertura e incrementos de líneas de créditos:



**1.1** Para la **apertura y renovación de línea de crédito** se requerirá que el cliente haya realizado por lo menos **tres compras de contado**.



El cliente deberá **enviar** vía correo electrónico la siguiente **documentación**:

- Solicitud de Crédito debidamente requisitada (Solicitud Adjunta).  
Fotografías de las instalaciones y/o de sus activos (Incluyendo Inventarios).
- Organigrama.
- Autorización para solicitar Reportes de Crédito. (Formato Adjunto).
- Acta Constitutiva y poder (En caso de ser persona moral).
- Identificación oficial (INE, Pasaporte y/o Cartilla de SMN) del cliente o del Representante legal en caso de persona moral.
- Copia de los tres últimos estados de cuenta bancarios (Sólo carátulas con el resumen del total de cargos, abonos y saldo).
- Comprobante de domicilio reciente (Recibo de luz, predial o teléfono). Alta ante la SHCP y Cédula de la Identificación Fiscal (CIF) Actualizada Y Opinión de Cumplimiento.
- Identificación oficial (INE, Pasaporte y/o Cartilla de SMN) del Obligado Solidario.
- Comprobante de domicilio reciente del Obligado Solidario.
- Tres referencias comerciales de clientes y tres referencias comerciales de proveedores.



Una vez confirmada la recepción de la documentación completa quedará en revisión para su validación y se le proporcionará una respuesta formal en cinco días hábiles.



El monto del crédito que se podrá otorgar será evaluado por el departamento de crédito y cobranza.



Los días de crédito serán asignados por el departamento de Crédito y Cobranza.

El plazo de pago del crédito que se conceda, correrá a partir de la fecha en que se emita la factura y considerando días naturales; en cada factura se especificarán los días de crédito otorgados.



## 1.2 Para los incrementos de líneas de Crédito.

El cliente en cualquier momento podrá solicitar un incremento a su línea de crédito y esta podrá ser máximo el doble de su promedio de compras en los últimos 3 meses, deberá de cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar al corriente de sus pagos.
- Tener documentación completa y actualizada.
- De ser autorizado el incremento se cambiará el pagaré o contrato mercantil.

**Toda línea de crédito deberá ser respaldada por un pagaré y/o contrato mercantil en donde se indique el monto del crédito y el plazo.**



El cliente enviará el pagare, la solicitud de crédito y la política de crédito y cobranza firmadas en original, por la paquetería de su preferencia a las nuestras oficinas ubicadas en Avenida López Mateos No. 595 Colonia Jardines del Bosque c.p. 44520 en Guadalajara, Jalisco con atención al departamento de Crédito y Cobranza el cual le estará confirmando de recibido y de que ya puede hacer uso de la línea crediticia.

2

## Proceso de colocación de un pedido y hasta la firma de conformidad de la mercancía recibida.



### 2.1 Pedidos.

1. El cliente deberá realizar su pedido desde los correos autorizados indicados en la solicitud de crédito anexando su orden de compra.
2. El cliente enviará su pedido al correo del ejecutivo de ventas asignado.
3. El ejecutivo enviará la cotización de su pedido indicando si contamos al momento con las cantidades que nos solicita, no manejamos apartado, puede que las existencias varien entre la cotización y el pedido.
4. El cliente verificará precios y condiciones de la cotización, si procede confirmará en firme su pedido vía electrónica.
5. Se preparará, facturará el pedido y enviará copia de la factura al cliente indicándole la fecha en que será embarcado su pedido.

**Nota:** Cualquier pedido procesado que no cumpla con los requisitos de crédito y cobranza no se podrá facturar.



## 2.2 Entregas.

### 1. Tiempos de envío:

- Si la factura del cliente se realizó antes de la 1:00 pm se enviará el mismo día, de lo contrario se programará al día siguiente (solo foráneos).
- Si la mercancía a enviar es más de una tarima, se preparará y programará para recolección al día siguiente de realizada la factura.
- Para entregas a domicilio el mismo día, dentro de la zona metropolitana de Guadalajara, el pedido deberá quedar facturado y confirmado antes de las 10:30 am, después de esa hora se entregará al día siguiente.
- Para el envío local, el monto de la factura deberá de ser mayor a \$2,500.00.
- Si el cliente prefiere pasar al almacén de Surtimedik por su material, deberá realizarlo dentro de los siguientes horarios de entrega de acuerdo a la confirmación de su pedido.

Recolección en almacén de Surtimedik			
Horario de confirmación de pedido.	9:00 a 9:30 hrs.	Horario de entrega de mercancía.	10:00 a 11:00 hrs.
	11:00 a 12:00 hrs.		13:00 a 14:00 hrs.
	15:00 a 16:00 hrs.		17:00 a 18:00 hrs.

**2. Si el valor de la factura antes de IVA es menor a \$ 50,000, la mercancía será enviada con flete por cobrar y por la paquetería que elija el cliente;** en caso de cualquier problema con la paquetería, será responsabilidad del cliente dar seguimiento para resolverlo.

Si el cliente tiene algún convenio con la paquetería de su elección, deberá informar a su agente de ventas para indicarlo en su factura de embarque.

**Si el valor de la factura es igual o mayor a los \$ 50,000 antes de IVA, la mercancía será enviada con flete pagado por las paqueterías con las que tenemos convenio,** en los tiempos de respuesta de cada una de estas; cualquier tipo de seguro para la mercancía, y envíos de emergencia correrán por cuenta y responsabilidad del cliente.

**3. Nos reservamos el derecho de pago de flete dependiendo del cliente, volumen del producto y zona geográfica.**

**4. Desde que se expide la guía de embarque el cliente es totalmente responsable de la mercancía que marque la guía y/o su valor declarado.**



## 2.3 Recepción de Mercancía.

1. En todo momento Surtimedik está comprometido en mandar correctamente y en buen estado la mercancía y como soporte, se podrá solicitar al ejecutivo, enviar la evidencia fotográfica de la calidad del embarque.
2. Si el cliente, al momento de recibir la mercancía por la paquetería detecta, que llega en mal estado (cajas abiertas, rotas, manchadas, piezas sueltas, etc.) el cliente tomará la decisión de recibir o realizar la reclamación correspondiente a la paquetería.
3. Solo se aceptarán devoluciones originadas por errores nuestros y que se enuncian a continuación:
  - Producto diferente al solicitado en el pedido del cliente.
  - Producto con algún defecto de fabricación o en mal estado.
  - Producto con caducidad menor a 6 meses.

En cuyo caso los gastos de envío correrán por parte de nuestra empresa y a través de nuestro convenio con la paquetería.

4. Si el cliente no notifica por escrito alguna inconformidad después de tres días de recibida la mercancía, se dará por entendido que el cliente recibió la mercancía a su entera satisfacción y no se aceptarán reclamaciones.
5. Si el cliente indicara alguna inconformidad a su ejecutivo, deberá ser por escrito y con copia al departamento de crédito y cobranza al correo cobranza@surtimedik.com; la empresa dispondrá de 5 días hábiles para dar respuesta al cliente.

3

## Forma de Pago.



El cliente deberá realizar sus pagos mediante depósitos o transferencias a cualquiera de las siguientes cuentas bancarias de **Surtidora Medica de Occidente, S.A. de C.V.**



### 3.1 Cuentas para depósitos .

Banco	Cuenta	Sucursal	Clave
 <b>Santander</b>	65502936219	0419	014320655029362196
 <b>citibanamex</b>	7987717	7003	002320700379877175
 <b>BANORTE</b>	0610892167	0649	072320006108921670
 <b>Bancomer</b>	0193614409	0438	012320001936144095



El personal de la empresa **no está autorizado a recibir efectivo o cheques**, por lo que la empresa no reconocerá ningún pago efectuado de esta manera.



El comprobante de pago deberá de ser reportado vía correo electrónico a la dirección [cobranza@surtimedik.com](mailto:cobranza@surtimedik.com) indicando la factura (as) que se están abonando o liquidando para que sean aplicados correctamente de lo contrario seguirá el adeudo en su cuenta.



Cada una de las transferencias o depósitos serán validadas contra nuestros estados de cuenta bancarios para asegurar su efectiva recepción.

4

## Como mantener vigente su línea de crédito.



El cliente debe realizar el pago de sus facturas en la fecha de vencimiento o antes, notificando en todo caso a que documentos se deberá hacer su aplicación.

Se suspenderá la línea de crédito si el cliente no cumple con el pago en tiempo y la notificación puntual de los documentos pagados.

Cada una de las facturas que no sean pagadas a tiempo, generarán en todo caso, intereses moratorios del 6.5% mensual a partir de la fecha de vencimiento.

Toda cuenta que tenga 60 días de atraso será enviada al departamento jurídico y en su caso el reporte correspondiente al buro de crédito.

Después de 6 meses sin relación comercial, quedará cancelada la línea de crédito, con opción de reactivarse cumpliendo con todos los requisitos de crédito.

## 5

## Descuentos.



El otorgamiento de descuentos se hará a través de convenios y contratos formales, habrá descuentos especiales por compras a volumen o por licitaciones, todo descuento deberá ser autorizado por escrito y con anticipación a la factura correspondiente.

El descuento por lo regular deberá ser aplicado en la factura y excepcionalmente a través de una nota de crédito adicional.

El cliente puede ser acreedor a los siguientes tipos de descuentos:

- Por licitaciones. Se le otorgará descuento especial a licitaciones evaluando los precios ganadores en fallos anteriores de la misma dependencia, el cual se aplicará directo en la factura, proporcionando el fallo de la licitación ganada.
- Descuentos por muestras. Al cliente se le podrá apoyar con muestras de nuestros productos obteniendo un máximo descuento del 50% vía nota de crédito.
- Descuento por pago anticipado. Al cliente se le otorgará un descuento del 5% por realizar el pago antes del envío de su mercancía, el cual se aplicará por medio de una nota de crédito por descuento.
- Por convenio. El cliente puede acceder a un descuento establecido en un contrato o convenio debidamente firmado, dicho descuento estará aplicado directo en la factura y este convenio o contrato será evaluado trimestralmente para verificar su cumplimiento.
- Descuento por volumen. Los precios por volumen se otorgarán para una sola compra y estarán sujetos a previa autorización.
- Por contrato. En cualquiera de sus negociaciones.



Av. Adolfo López Mateos 595,  
Col. Jardines del Bosque C.P. 44520  
Guadalajara Jalisco, México.  
Tel.01(33)1199-7646 / 47

[www.surtimedik.com](http://www.surtimedik.com)