

POLITICA COMERCIAL

A NUESTROS CLIENTES :

1. COLOCACION DE PEDIDOS

Correo electrónico:

pedidos@medicapolaris.com
mjuarez@medicapolaris.com
nperez@medicapolaris.com
gmiranda@medicapolaris.com

Servicio al cliente:

De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas
 Teléfono 5556971379 – 5556706276

Dirección comercial :

Margarita González C
 Tel: 5556971379 ext. 602
mgonzalez@medicapolaris.com

(Facturación solo con confirmación de pago y envío de pago a cualquiera de estos medios).



En su pedido favor de incluir la siguiente información:

- Nombre o razón social
- Dirección fiscal
- Teléfono
- Numero de cliente
- Dirección de entrega de mercancía (solo cuando aplique).
- Número de la orden de compra (si es el caso).
- Nombre de la persona que autoriza la compra.
- Requerimientos especiales de entrega.
- Código de producto Médica polaris, descripción y cantidad.

Ante cualquier situación, petición o controversia, deberá el cliente notificarlo al correo de pedidos@medicapolaris.com

2. FACTURACION

El monto mínimo de facturación para envíos a domicilio o embarque es de **\$10,000.00 (Diez Mil Pesos 00/100 M.N.)** "misma dirección de entrega". Esta restricción no aplicará por faltantes de producto.



3. COTIZACION

- Cotización después del recibo de pedido.
- **30 días** naturales para vigencia de precios.
- Precio mencionado es neto y se agrega el **16% de I.V.A.**

4. DEVOLUCIONES

Solo en estos casos según aplique.

- **Producto no requerido por el cliente, Producto con problemas de calidad de origen, Producto con problemas de calidad de traslado y Producto próximo a caducar** (en un plazo máximo de **15 días** naturales después de haber recibido el producto).
- Toda devolución debe de ser notificada a servicios al cliente, no se aceptan devoluciones notificadas después de **30 días** a la compra del producto.
- Se le indicara la forma de recolección.
- El cliente debe de enviar fotos (4 lados de la caja y el producto) y numero de guía de envío (si es foraneo).
- Para realizar alguna reclamación o devolución es max **24 horas** después de la entrega del producto en sus instalaciones.



5. ATENCION A QUEJAS POR CALIDAD DEL PRODUCTO

Con cada queja se buscara la mejora continua a través de formatos, redireccionados al cliente que le den una resolución satisfactoria (un representante de ventas lo mantendrá informado).

6. DIRECTRICES DE CREDITO Y COBRANZA

Solicitud a través del representante de ventas, mediante formato solicitud de crédito.

Para ser candidato se requiere tener compras constantes durante un período **mínimo de 6 meses.**

- Se informará la aceptación o rechazo del crédito.
- De ser aprobado se le asignará un **Monto Límite de Crédito, Código de Cliente y Plazo de Pago.**

7. ENTREGAS

- Pedidos menores a **\$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 MN)** para recoger el producto la dirección es la siguiente:
Ganaderos 234 Col. Granjas Esmeralda. CP: 09810. CDMX.
Horario de Entregas: 09 – 17:00 de Lunes a Viernes (Almacén Central).
- Clientes que recojan el producto la factura deberá ser liquidada mínimo **60 minutos** antes de recoger el producto.
- El tiempo máx de entrega al cliente sera establecido por la matriz de distribución.
- Todo adicional, tendrá un cargo extra y las condiciones de entrega serán de **24 a 48 horas.**
- Para entregas foráneas las reclamaciones deben ser máx **24 horas** después de la entrega.