

# CONDICIONES DE COMPRA

GRUPOMORSA 



## RECEPCIÓN DE PEDIDOS.

- Los horarios para la recepción de pedidos se clasifican de acuerdo con el tipo de pedido. Si un cliente coloca un pedido dentro de estos horarios, Grupo Morsa lo surtirá el mismo día y entregará de acuerdo con los tiempos de trayecto a la ubicación del cliente.

Modalidad	Compromiso	Descripción	Excepciones
Local	<u>08:30 a 18:00 Hrs.</u> <u>y media jornada 08:30 a 13:00</u>	Los pedidos recibidos en este horario serán entregados mismo día.	Si el pedido recibido a las 18:00 hrs tiene un número considerable de líneas o renglones solicitados.
Mostrador	<u>08:30 a 19:00 Hrs.</u> <u>y media jornada 08:30 a 13:00</u>		
Foráneo Paquetería	<u>8:30 a.m. a 2 horas antes del cierre de la paquetería seleccionada por el cliente</u>	Los pedidos recibidos en este horario serán entregados a la paquetería mismo día.	
Foráneo Transporte propio	<u>08:30 a 18:00 Hrs</u> <u>y media jornada 08:30 a 13:00</u>	Los pedidos recibidos en este horario serán cargados en el transporte propio en la ruta que corresponda al cliente	Sin excepciones. Cualquier necesidad extraordinaria deberá ser consultada con la Gerencia de Operaciones
Pedidos Express	<u>08:30 a 18:00 Hrs.</u> <u>y media jornada 08:30 a 13:00</u>	Los pedidos recibidos en este horario se entregan mismo día.	Si el pedido recibido a las 18:00 hrs. tiene un número considerable de líneas o renglones solicitados.

## TIEMPO DE ENTREGAS

- Los tiempos de entrega pueden variar dependiendo de la ubicación del cliente, así como la modalidad del pedido (urgente o no urgente). En todo caso, se debe consultar la siguiente tabla para considerar los tiempos de surtido, más los tiempos de trayecto.

Modalidad	Compromiso	Descripción	Excepciones
Mostrador	<u>15 minutos</u>	A partir de que el pedido se ingresó en sistema. El cliente lo recolecta en mostrador.	Sin excepciones
Local	<u>40 minutos de surtido + trayecto</u>	A partir de que el pedido se ingrese al sistema. (tabla de tiempos en punto 1)	

Foráneo-Paquetería	<u>24 horas</u>	El pedido se deberá recibir antes de dos horas previas al cierre de la paquetería seleccionada por el cliente.	Con excepción de los enviados por transporte propio.
Foráneo-Transporte Propio	<u>De acuerdo con ruta fija</u>	Pedidos recibidos dentro de horario serán entregados al día siguiente en la ruta de transporte propio.	Sin excepciones
Express Local	<u>15 minutos + trayecto</u>	A partir de que el pedido se ingrese al sistema. El servicio express tiene un costo del 5% sobre la factura.	Sólo disponible para clientes locales

## LUGARES Y DOMICILIOS DE ENTREGA.

- Se establece que las entregas sea el medio de transporte aplicable y /o elegido por el cliente, serán si y sólo si, en el domicilio fiscal registrado en nuestro sistema, o en su defecto en los domicilios registrados por el cliente previamente en nuestro sistema, por medio del área comercial.

**NOTA:** No se harán entregas a clientes de clientes, o entregas sin factura incluida en el pedido.

## RETORNO DE EVIDENCIAS

### Entregas personales:

- El cliente deberá recoger el pedido en las instalaciones de la sucursal, y colocará nombre, firma y fecha de recibido en la factura al momento de la recolección, aceptando que el pedido se ha entregado completo y en buen estado.

### Entregas locales:

- El chofer repartidor hará la entrega en el domicilio indicado previamente en la factura, y será válida la entrega sólo si la factura contiene nombre, firma y fecha de recibido aceptando que el pedido se ha entregado completo y en buen estado. En su defecto será realizado por la persona previamente autorizada para la recepción del pedido.

### Entregas foráneas:

- Si el pedido es entregado con vehículo de Morsa, el chofer repartidor deberá solicitar nombre, firma y fecha de recibido en la factura, o en su defecto de la persona autorizada para la recepción de los pedidos.
- Si el pedido es enviado por paquetería, el área de embarques deberá dar seguimiento puntual a la entrega de los pedidos, así como solicitar a la paquetería evidencia de recibido del cliente.

## GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Objetivo:

El cliente deberá revisar las condiciones y estado en que se encuentra la mercancía que recibe en el momento de recibirla para confirmar su pedido conforme a lo ordenado. Sin embargo, por la naturaleza de los productos comercializados por Grupo Morsa, es posible que alguna pieza no se desempeñe adecuadamente.

En caso de cualquier daño, defecto o anomalía, el cliente debe de notificar de inmediato de manera clara y detallada ya sea por escrito vía mail, por medio del centro de atención telefónica o a través del ejecutivo de ventas que lo atiende. No está autorizada ni procederá la recolección de una garantía o devolución por parte de personal de reparto.

La política de servicio en este elemento incluye las siguientes dimensiones:

Dimensión	Promesa	Descripción	Excepciones
Tiempo de Recolección	<i>Siguiente visita programada después de la notificación</i>	De acuerdo con el programa de visitas, se deberá recolectar la garantía o devolución en la visita inmediata siguiente a la fecha de notificación	Se podrá adelantar la recolección por Instrucción específica de la dirección comercial o en caso de convenir al cliente o GM por su cercanía.
Tiempo de Acuse de Recibo en Clientes Locales	<i>72 horas después de recibido por el asesor comercial</i>	Se notificará la recepción e inicio de proceso de la garantía/ devolución a las 72 horas de ser recibida por el vendedor	El ejecutivo debe asegurarse de entregar a la brevedad al área de recibo del almacén para que se inicie el proceso.
Tiempo de acuse de recibido en clientes foráneos	<i>7 días después de recibido por el asesor comercial</i>	Se notificará la recepción e inicio de proceso de la garantía/ devolución a los 7 días de ser recibida por el vendedor	Las reclamaciones por garantía o devolución de clientes foráneos deben ser enviadas por paquetería antes de los 7 días para poder confirmar recibo al cliente por parte del área comercial.
Tiempo de Respuesta	<i>10 días posteriores al acuse de recibo</i>	Se notificará al cliente 10 días después de iniciado el proceso, sobre la resolución de su reclamo por devolución o garantía	Se debe apegar al proceso de reclamaciones a proveedores. No se tomará como válida ninguna garantía o devolución que no haya aceptado nuestro proveedor

			salvo autorización de la dirección comercial
Tiempo de Aplicación a Cartera	24 horas después de confirmado el resultado favorable	En caso de resultado favorable se aplicará la bonificación 24 horas después de notificado el fallo al cliente	Sin excepción

## ATENCIÓN COMERCIAL

Uno de los elementos de la política de servicio al que Grupo Morsa le da gran importancia es la atención comercial, siendo un pilar para mantener y fortalecer la relación de sus clientes a través del trato personalizado y la atención a las necesidades de los clientes.

Para cualquier solicitud, petición en que podamos apoyarlo favor de contactarnos al:

Teléfono: 667 758 2020

Correo: [contacto@morsa.com.mx](mailto:contacto@morsa.com.mx)

## FORMAS DE PAGO

- Efectivo
- Transferencia bancaria
- Cheque (Salvo buen cobro)
- Tarjeta de crédito y débito