

## POLÍTICAS DE VENTA

1. Es recomendable que antes de realizar una compra el cliente o Distribuidor verifique con su ejecutivo de ventas la vigencia de los precios. Los cambios de precio y modificaciones relevantes de nuestras **listas de precio** serán notificados a través de un correo masivo o informados directamente por su ejecutivo de ventas.
2. Todas las **cotizaciones** tendrán una vigencia de 7 días naturales, transcurrido ese tiempo, deberá solicitar actualización de cotización a su ejecutivo de ventas. Este tiempo de vigencia puede ser menor en caso de que cambios inesperado se presenten por cuestiones de hechos fortuitos, fuerza mayor o eventos globales que afecten los costos de insumos de producción y logística
3. Todas nuestras **ofertas y promociones** están sujetas a la vigencia especificada en la promoción o hasta agotar la existencia. Los precios de ofertas y promociones sólo podrán ser válidos durante la vigencia de dicha promoción, señalada en el anuncio o cotización correspondiente.
4. Los pedidos no se procesarán si no se ve reflejado en firme el pago en las cuentas bancarias, teniendo como plazo 48 hrs., de lo contrario la solicitud será negada y la cotización deberá ser cancelada.
5. Los Distribuidores deberán respetar la Lista de Precios Mínimos de Venta al Público, para no afectar o dañar la cadena de distribución. Un precio muy bajo reduce considerablemente el margen comercial del producto, comprometiendo la utilidad o rentabilidad a los Distribuidores.
6. En el caso de la elaboración de paquetes con regalos, kit o combinación de varios productos, el precio debe compensar la ganancia que se obtiene de cada uno, es decir, se evaluará el valor de cada artículo ofrecido, y se descontará para calcular el valor real al cual se está ofreciendo el equipo

## POLÍTICAS DE VENTA

7. Tomando en cuenta que existen varias compañías que forman parte del canal de Distribución de nuestros productos por medios como el e-commerce, Color Make™ fijará lista de precios mínimos para ventas **On Line**.

8. Color Make™ se reserva el derecho de gestionar nuevas **listas de precios** para promociones o temporadas. Estas listas de precios favorecerán a estimular la demanda durante periodos específicos del año.

9. Color Make™ le solicitará a sus distribuidores la notificación para previa autorización de la apertura de nuevas sucursales en la república mexicana.

### ÓRDENES DE COMPRA

1. Para realizar una compra, el Distribuidor o cliente deberá enviar un **pedido u orden de compra** por email a su ejecutivo de ventas, en dicha orden el cliente deberá especificar el detalle de los productos a comprar, códigos o números de parte, descripción, cantidad, precio (según lista de precios vigente o según cotización previamente acordada con su ejecutivo de ventas), método de embarque, dirección de envío, forma de pago y cualquier otra información que sea necesaria y relevante para procesar correctamente su pedido u orden de compra.

2. Una vez recibida y revisada la orden el ejecutivo de ventas enviará al cliente el documento denominado “**Confirmación de Orden**” en donde Color Make™ confirma todos los detalles de los productos que el cliente desea ordenar, si el cliente no indica modificaciones se da por confirmada la orden y el proceso de ventas continúa. Sugerimos al cliente validar muy cuidadosamente este documento ya que la confirmación es la aceptación de los términos y condiciones de venta

## POLÍTICAS DE VENTA

3. Cuando la cotización haya sido procesada como pedido ya no se realizará ningún cambio o modificación en dicho documento.
4. Es importante que el cliente indique la compañía de mensajería por el cual desea se envíe su mercancía. En caso de no contar con el contacto de alguna compañía de mensajería /Carga podemos sugerirle y cotizarle el costo con alguna de las empresas que ofrecen el servicio y trabajan actualmente con Color Make™.
5. El Cliente es responsable de validar que los productos que haya solicitado en su orden de compra coincidan con los productos facturados y con los productos recibidos físicamente; en caso de discrepancia el cliente deberá avisar a su ejecutivo de ventas en el momento de la recepción de la mercancía para que se acepte la reclamación correspondiente.

### ENVÍOS

1. El Horario para procesar órdenes de compra y ser entregadas o embarcadas el mismo día es desde las 8:30 hasta las 13:00 horas.
2. Color Make™ se sujeta a las condiciones de servicio de las mensajerías contratadas para envío de mercancía a clientes, la empresa no tiene injerencia o control sobre dichas condiciones.  
*NOTA:* Color Make™ no se hace cargo de los daños generados por la paquetería.
3. En el caso que se requiera el manejo de mercancía para la protección del producto, el cliente o Distribuidor deberá pagar por ese servicio.
4. En el caso que se requiera el manejo de mercancía para la protección del producto, el cliente o Distribuidor deberá pagar por ese servicio.

## POLÍTICAS DE VENTA

5. Cuando los Distribuidores decidan enviar paqueterías **directo a sus clientes** tendrá un **costo adicional** por logística el cual varía desde un 3% del monto facturado cuando el Distribuidor envía su propia guía, en el caso que debamos generar la guía y hacerle seguimiento el costo será de un 2% adicional por logísticas de envío de paquetería.

### TIEMPOS DE ENTREGA

1. En los casos en los que no se cuente con el producto disponible en stock, el tiempo de entrega será acordado con su ejecutivo de ventas.
2. Para equipos o pedidos especiales el tiempo de entrega será acordado con su ejecutivo de ventas.
3. Color Make™ no absorberá de manera completa ni parcial las penalizaciones y/o recargos en las que incurra un Distribuidor por demoras en las entregas.

### PAGOS

1. Los términos de pago son **pre-pago** o los que la empresa establezca por escrito con el cliente.
2. Los depósitos bancarios pueden efectuarse a las cuentas indicadas en la última página de este documento
3. Los clientes a crédito que presenten **facturas vencidas** deberán ponerse al corriente para poder hacer la siguiente compra y así evitar cobro de intereses por demora.
4. Los clientes a crédito no podrán **excederse del límite de crédito** aprobado o previamente acordado.

## POLÍTICAS DE VENTA

5. Las demoras en los pagos de facturas vencidas por más de tres meses acarrea la suspensión definitiva de las ventas al cliente.

6. Aceptamos pagos con tarjetas de crédito (Consulte con su ejecutivo de ventas el procedimiento y comisiones).

### FACTURACIÓN

1. Las facturas de egresos deberán emitirse en el mes corriente a dicho pago.

2. Una vez efectuado el pago ya sea por medio de transferencia bancaria o directo en ventanilla debe notificar a su ejecutivo de ventas acerca del pago realizado, identificaremos el pago una vez que este firme procederemos a emitir la factura y/o complemento de pago, así como a enviar o entregar el pedido.

3. El cliente deberá notificar a su ejecutivo de ventas cuando haya realizado algún cambio de dirección fiscal, física o razón social para la facturación y envío de sus productos. Para los cambios fiscales se requiere el formato de Hacienda donde se realiza dicho cambio. Color Make™ no se hace responsable por cambios que no hayan sido notificados. Consulte con su ejecutivo de ventas el procedimiento para realizar modificaciones en sus datos fiscales o altas de nuevas razones sociales.

4. Para información detalladas de las garantías que aplican para los equipos comercializados por Color Make™ consulte el documento de Políticas de Garantía publicado en el sitio web <https://colormake.com/garantia-de-equipos/> o bien solicítelo a su ejecutivo de ventas o al departamento de Soporte y Garantías. No se hará válida ninguna garantía que no posea una factura emitida por el Distribuidor.

## POLÍTICAS DE VENTA

5. La cancelación de facturas de Ingresos se realizará en un plazo no mayor de 24 horas de su emisión y deberá ser autorizado por el Gerente Administrativo.
6. Toda la mercancía que salga de la empresa deberá ser facturada aun cuando el cliente no solicite el documento, en este caso se usará el RFC genérico.
7. En caso de los siguientes conceptos: Cortesía, donativo o garantía se emitirá el CFDI sin costo (cero) con previa autorización del Departamento Administrativo.

### DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

1. El cliente tiene **7 días naturales** a partir de la fecha de recepción de la mercancía para solicitar un trámite de devolución con su ejecutivo de ventas, el cual deberá presentar las pruebas a la administración para su debida aprobación.
2. Para cualquier tema de devolución de producto el cliente primero deberá exponer el caso a su ejecutivo de ventas quien le informará si su solicitud puede ser evaluada o no (Autorizado por la Administración) y de este modo el cliente cuenta con una autorización para enviar el o los productos de vuelta al almacén de Color Make™ para el trámite de inspección física y de devolución (si aplica).
3. Los equipos o productos que el cliente desee devolver a Color Make deberán ser enviados completos, sin daños físicos y con su empaque original intacto como fueron enviados.
4. Una vez que el producto o productos se encuentren físicamente en el almacén de Color Make™ serán inspeccionados para validar si la devolución es aceptada o si se da el caso de que no proceda. En caso de que el producto y/o su embalaje tenga marcas de haber sido dañados o mal instalados la devolución **no será aceptada** y el producto o los productos le serán devueltos al cliente.

## POLÍTICAS DE VENTA

5. En caso de que la devolución sea autorizada, se cobrará el valor del 20% de la mercancía retornada por gastos de administración y de re-almacenaje.
6. Todos los gastos de envío generados por devolución de productos corren a cuenta del cliente.
7. No todos los productos son sujetos a un trámite de devolución. El ejecutivo de ventas le informará al cliente si el producto que quiere devolver es sujeto o no a devolución, Administración da el VoBo.
8. Se deberá tomar en cuenta el monto de la mercancía sujeta a devolución una vez autorizada por administración, ya que esto puede anular alguna promoción o descuento hecho al distribuidor o cliente previamente. La Administración realizará una evaluación de los datos dentro de los niveles que corresponda.
9. Así mismo el vendedor perderá la comisión ganada por esta venta dado que la mercancía regresa al almacén nuevamente para su reventa.
10. De omitir cualquier procedimiento antes mencionado, tal como la autorización por parte del departamento administrativo, el vendedor asume la responsabilidad y puede ser penalizado hasta con el 10% de sus comisiones mensuales.

### CONDICIONES ADICIONALES

1. Toda la información presentada en este documento está sujeta a cambio sin previo aviso.
2. En caso de requerir alguna aclaración adicional contacte a su ejecutivo de ventas.
3. Color Make™ se reserva el derecho de modificar precios sin previo aviso con base a los cambios que, a su vez, apliquen los fabricantes.

## POLÍTICAS DE VENTA

### CUENTAS BANCARIAS

#### **BANCO AFIRME**

**CUENTA:** 11431002908

**CLABE:** 062680114310029083

**SWIFT:** AFIRMXMT

#### **BANCO SANTANDER**

**CUENTA:** 65-50633359-4

**CLABE:** 014680655063335942

#### **BANCO BBVA BANCOMER**

**CUENTA:** 0116326692

**CLABE:** 012680001163266923

*Últ. actualización 28/05/2021*



## POLÍTICAS DE GARANTÍA

### Apreciable cliente:

Le agradecemos su confianza al adquirir nuestros equipos y productos. Color Make™ informa que todos los equipos y/o prensas de la marca Color Make™ tienen una garantía de 2 años (aplican excepciones), Excepto los equipos SMART HEAT de 38×38 cm y 40×60 cm, los cuales cuentan con 3 años de garantía, contados a partir de la fecha de facturación al consumidor, comprobable con la respectiva factura de compra, contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento durante el uso normal de los equipos. Estas garantías amparan únicamente al equipo indicado en la factura.

### Cláusulas de Garantía:

- Esta garantía ampara únicamente equipos comercializados por Color Make™ y sus Distribuidores autorizados.
- Contaran con dos años de garantía todas las partes de su equipo, a excepción de las resistencias de calor, las cuales poseen un año de garantía y los equipos Smart Heat de 38×38 cm y 40×60 cm los cuales cuentan con 3 años de garantía.
- La garantía no es transferible.
- Si al momento de realizar la compra registra su equipo en nuestra página web [\\*https://soporte.colormake.com/\\*](https://soporte.colormake.com/) durante los primeros 30 días naturales posteriores a la fecha de factura, se le otorgará gratuitamente una extensión de 3 meses en su garantía (no aplica para la resistencia de calor)
- Para hacer efectiva la garantía, inicialmente debe registrar su equipo en la sección soporte, y después reportar la falla para generar un ticket con su número de caso y así poder ayudarlo con la verificación y diagnóstico

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

del mismo.

- Para el registro del equipo es indispensable contar con factura, la cual puede ser adjunta en PDF o como una foto donde toda la información sea legible. Notas o tickets de venta no serán válidos como comprobante de compra. En caso de adjuntar fotografía de la factura no legible, al solicitar una garantía se le requerirá nuevamente la información; de no poder proporcionar la información al equipo de soporte, Color Make™ se reservará el derecho de no ofrecer el servicio de garantía debido a que no se podrá validar la información de compra.
- La aplicación de las garantías de todos nuestros productos está sujeta a la verificación y diagnóstico del producto en cuanto a su funcionamiento, componentes, características y factura original de compra.
- Color Make™ acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
- Si el equipo se encuentra dentro del periodo de garantía, Color Make™ se compromete a reparar o reponer las piezas y componentes defectuosos del mismo (si aplica la garantía), sin costo alguno para el propietario.
- Los gastos de envío por garantía del equipo averiado a nuestro centro de servicio autorizado estarán a cargo de Color Make™ únicamente los primeros 15 días hábiles posteriores a la fecha de factura de compra del equipo, posterior a esto el envío del equipo estará a cargo del cliente. Esta cláusula de envío gratuito los primeros 15 días hábiles sólo aplica en países donde Color Make™ posea centro de servicio autorizado.
- El tiempo de reparación no será mayor a sesenta días naturales, a partir

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

de la fecha de recepción del producto o equipo por parte de nuestro centro de servicio autorizado.

- Color Make™ no se hace responsable de equipos reparados dejados en abandono después de transcurridos los sesenta días naturales de haberse notificado su reparación.
- Pierden garantía los equipos alterados o reparados por personal no autorizado por Color Make™
- Pierden garantía los equipos dañados por mala operación o por instalación eléctrica defectuosa, así como variaciones de voltajes o la ausencia de protector de voltaje en las máquinas que lo requieran.
- De no contar con un centro de servicio autorizado en el país donde usted se encuentra, Color Make™ se compromete a prestarle asesoría en línea para identificar la falla, reponer las respectivas piezas de repuesto (de ser necesario) y mostrar la instalación de estas mediante videos en nuestro canal de YouTube. Favor tomar en cuenta que el costo de envío de la pieza a reemplazar estará a cargo del cliente en este caso.
- Color Make™ se reserva el derecho de actualizar sus políticas de garantía en cada país, se requiere que lea nuestras políticas actualizadas ubicadas en esta página web o mediante la lectura del código QR aquí señalado en las cajas de los equipos.

*Últ. actualización 27/04/2021*