

Berata

Políticas comerciales 2021

GLOSARIO

Empresa: Berata.

Clientes: Persona física o moral a la que se le brindan los servicios de la empresa.

LAB León: Instalaciones Berata.

Vicios ocultos: aquellos defectos que no se conocen o no son visibles antes de la entrega.

Pandeo: curva o flexión que no permite que el objeto este completamente recto.

VENTA

Proyecto debe estar pagado al **100%** para poder iniciar proceso de producción.

El tiempo empieza a correr a partir de que el depósito aparezca en nuestro sistema y que el contrato este firmado.

En proyectos mayores a **\$100,000.00 MXN**, el cliente deberá de cumplir con el **80%** para comenzar con la producción y **20%** a la notificación de la finalización del proyecto.

FORMAS DE PAGO

TRANSFERENCIA BANCARIA

Nombre: TRANSFORMACIONES DE LEON S.A. DE C.V.

Banco: HSBC

Cuenta: 4062637137

CLABE: 021225040626371377

Referencia: Nombre de cliente y número de cotización.

Concepto: Número de cotización.

***NINGÚN PERSONAL DE LA EMPRESA ESTA AUTORIZADO A RECIBIR PAGOS.**

MODIFICACIONES A PROYECTOS

Una vez realizado el pago, no se pueden hacer modificaciones. En caso de requerir modificaciones, verificar que el proyecto no este en producción.

Si el proyecto no esta en proceso de producción, se cotizará como nuevo proyecto y se pagará la diferencia.

Todo pedido que se encuentre en proceso de producción, **no se podrá cancelar.**

NO HAY REEMBOLSO.

ACLARACIONES Y DETALLES

Nuestros productos se manejan por paquete, por lo que puede presentar variaciones en la veta, color o textura entre una hoja y otra. También puede presentar variaciones milimétricas respecto a las dimensiones finales de diseño.

La empresa podrá discontinuar acabado o modelo como vea necesario.

ENTREGAS

Entregas en LAB León.

El cliente recibirá notificación de que su proyecto está por terminar por parte de su diseñador o vendedor de servicio. Una vez informado, enviar un correo solicitando la programación con día y la hora en la que se desea recoger a: ventas@berata.mx, si no es el caso la empresa enviara un a fecha de entrega a su domicilio (todo flete va por cuenta del cliente). De no poder entregar en el día solicitado se proporcionarán opciones para entrega. No se van a entregar proyectos que no estén programados.

El proyecto tendrá un periodo de **10 días** de gracia de almacenamiento después de la fecha compromiso de entrega. En caso de que el cliente no pueda recoger el producto durante el periodo de gracia, se le hará un cargo del **5%** del total del proyecto, por conceptos de administración y almacenamiento, por mes o fracción. Si es un proyecto de volumen el cargo será del **10%** del total del proyecto por mes o fracción.

Precios del cotizador son para entrega en planta, de lo contrario se hará un cobro adicional por el flete.

Cualquier producto que no se recoja dentro de los próximos 10 días naturales, la empresa se deslinda de cualquier daño.

RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE AL RECIBIR EL PROYECTO

- El cliente debe revisar de inmediato todo el mobiliario antes de ser instalado.
- El cliente tiene **48** horas después de embarque para revisar el producto, para cualquier tipo de reclamación.
- En caso de ser día festivo o fin de semana se autoriza reportarlo el día hábil siguiente.
- Ya que daños como golpes, despostillados y pandeados, así como problemas debidos al transporte, manejo o almacenamiento pueden ser causados por el transporte o por el cliente, por lo tanto no podemos aceptar reclamaciones después de **48** horas del embarque. Ya que no se sabría con certeza cuales fueron las causas de los daños.
- Cualquier defecto de fabricación podrá ser reclamado según la garantía que ofrece Berata.

DEVOLUCIONES

Ya que todos los proyectos son previamente autorizados por el cliente, a la empresa se le hace imposible aceptar devoluciones.

DESCUENTOS

Las personas o empresas que comiencen a ser clientes de Berata obtendrán un **40%** de descuento. Este descuento se mantendrá durante **3 meses**, pasando este tiempo los descuentos se asignaran respecto a la siguiente tabla:

Consumo	Porcentaje	El descuento se ajustara dependiendo del consumo mensual y se hara revisión cada 3 meses .
Menos de \$20,000.00 MXN	Precio de lista	
Menos de \$50,000.00 MXN	30%	
Menos de \$100,000.00 MXN	40%	
Más de \$100,000.00 MXN	45%	

GARANTÍA

Sujetos a las condiciones y limitaciones que aquí se mencionan, la empresa garantiza que sus productos están libres de cualquier defecto de fabricación, así como de los materiales utilizados y no se hace responsable por el mal uso de estos.

Las puertas, clósets y cocinas fabricadas e instaladas por la empresa están garantizadas por **3 años** a partir de la fecha de entrega al cliente. En caso de que se encuentren defectuosos, estos podrán ser reparados o sustituidos. La garantía se limita como máximo al cambio por un artículo nuevo. En el caso de sustitución, nosotros le daremos las instrucciones y tiempo que esto requiere.

La garantía cubre vicios ocultos y fallas por mal funcionamiento de los muebles, siempre y cuando estos surjan en el uso correcto y normal de los mismos.

Los productos fabricados a base de madera o fibras de la misma como melaminas, aglomerados, mdf y demás, son susceptibles a contracciones y expansiones que puedan causar pequeñas separaciones en las uniones. Este tipo de desviaciones no son consideradas por la garantía.

El pandeo de las puertas será considerado un efecto natural de la madera. El pandeo no será considerado un defecto de la puerta a menos que exceda por 6.5mm sobre el plano de la puerta.

El pandeo será medido colocando un elemento plano contra la cara cóncava de la puerta y midiendo el punto que mas separación presente.

Para que opere la garantía, es muy importante que se llene el certificado con fecha y sello de entrega.

Puntos excluidos de la garantía

- Variaciones de color, grano y textura.

- Productos con dimensiones mayores a **1000mm** queda fuera de cualquier garantía.
- Daños causados por cualquier intento de arreglar y que no haya sido reparado o autorizado por la empresa.
- Defectos causados por:
 - Pandeo del marco en el cual este instalado la puerta.
 - Colocación de objetos que no permitan a la puerta abrirse o cerrarse libremente.
 - Deterioros ocasionados por maltratos, golpes, rayones, daños producidos por el uso de agua al ser este un material completamente vulnerable al agua y a la humedad, provocando que el material se expanda, divergencias de color por efecto de luz, influencias climáticas, corrosión en climas salinos, daños ocasionados por plagas y termitas o descuidos por aplicación de agentes de limpieza o mantenimiento no recomendado.
 - Producto dañado por usos y costumbres culturales o religiosos de cualquier indole que afecten directamente al producto.
- Las cubiertas de granito, los cancelos templados y las puerta de cristal con marco de aluminio, una vez instaladas, No tienen ningún tipo de garantía contra roturas, desportiladuras, rayones, cambios de color o manchas provocadas por filtraciones generadas por líquidos estancados en la superficie de los materiales, además de tratarse de materiales frágiles.
- Las cerraduras de acceso e intercomunicación, por ser muy susceptibles a los azotones y maltratos, la única forma de que aplique la garantía será si la falla es completamente mecánica y con la salvedad de devolver el juego de llaves en original.

En caso de proceder una garantía, la empresa reparará el producto con defecto. Solo en caso de que no pueda repararlo, restituirá el producto. La empresa no correrá con ningún gasto adicional inherente a conceptos tales como afectaciones a terceros, o cualquiera que se derive de los contratos propios de clientes finales con nuestros clientes, como multas o penalizaciones de cualquier tipo.

Para cumplir con las garantías, de no ser posible reparar, la empresa podrá reponer productos en el mismo acabado que el del producto defectuoso siempre que se tenga existencia de las materias primas. De no ser así se ofrecerá lo más similar que esté disponible en el momento.

Proceso de aplicación de una Reclamación – Garantía

El proceso normal supone que el cliente mande la información (Formato de garantía e imágenes/video de piezas reclamadas) a su diseñador@ para que se gestione la reclamación.

Calidad, revisa la documentación y determina si el problema es por parte de la empresa o no, y le informa al cliente manifestando las razones del veredicto.

- Si aplica la garantía podría solicitársele al Cliente que envíe las piezas para su reparación.

- Si no aplica la garantía, se le informa al cliente el motivo del porque no aplica garantía, para que éste lo pueda solicitar nuevamente mediante el proceso de compra.

Las garantías no hacen cola en producción.

ESPECIALIDADES

Cualquier producto que no esté dentro del catálogo que ofrece Berata, se considerara una especialidad.

Para poder validar la producción se requiere la siguiente información:

- Plantas
- Cortes
- Elevaciones
- Bocetos
- Imágenes

Todas estas con sus medidas y detalles específicos. Se recibe la información del cliente y se documenta en el formato de especialidad.

Una vez aceptado por Diseño e Ingeniería se hara una cotización.