

# POLÍTICAS DE VENTA CARROCERÍAS FRANCO 2023

## ETAPA INICIAL:

- **El cliente** interesado en la compra de una carrocería de nuestro catálogo, puede solicitar información vía telefónica, correo electrónico o a través del portal de internet. El personal asignado se pondrá en contacto con **el cliente** y le solicitará sus datos generales, las características del vehículo y la carrocería requerida, para preparar la cotización correspondiente.
- El importe de la cotización corresponde únicamente a las características de fabricación y equipamiento de la carrocería y su instalación, por lo que **el cliente** deberá encargarse de los gastos propios del traslado y consumo de combustible de su vehículo.
- En función de las especificaciones para la fabricación, la empresa establece un plazo de 20 a 30 días hábiles para la entrega de la carrocería ya instalada.
- **El cliente** deberá cubrir el importe correspondiente al 50% de anticipo, para que pueda realizarse la orden interna de producción.

## PROCESO:

- **El cliente** cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles para realizar ajustes a las características de fabricación de su orden de compra. Los ajustes serán valorados por el vendedor en cuanto al precio original de venta y el tiempo de entrega, bajo las nuevas características de fabricación.
- Después del plazo permitido de 3 días, si **el cliente** decide realizar modificaciones, el vendedor realizará el ajuste en precio considerando los costos del avance de la orden de producción inicialmente pactada y el ajuste en los tiempos de entrega, bajo las nuevas características de fabricación.
- La factura correspondiente a la operación se elaborará una vez que el vendedor cuente con la información general, documentación de respaldo, constancia de situación fiscal y a petición específica del cliente. Si **el cliente** por cualquier motivo solicita la cancelación de una factura ya expedida, la empresa retendrá el importe correspondiente al IVA como se señala en las disposiciones hacendarias.
- Si por cualquier motivo **el cliente** decide la cancelación de su compra, adicionalmente a la retención del IVA de la factura correspondiente, se le cobrará una penalización del 35% sobre el precio de venta de la carrocería que se haya pactado en la cotización y orden de compra.
- El vendedor notificará al cliente la fecha programada de la instalación de su carrocería, por lo que **el cliente** deberá enviar su vehículo (chasis) con un día hábil de antelación para su resguardo. A su recepción, la empresa realizará un levantamiento de las condiciones físicas aparentes del vehículo (chasis): los indicadores del tablero del conductor; componentes de cabina; sistema de ignición; funcionamiento del sistema de luces; Etc., como referencia del estado de ingreso.
- El horario de recepción de vehículos (chasis) es de lunes a viernes 9:00 a 13:30 y de 15:30 a 17:30, sábados de 9:00 a 13:30.
- **El cliente** deberá contar con su póliza de seguro vehicular correspondiente, ya que la empresa no se hace responsable por la pérdida parcial o total del vehículo (chasis).

## ETAPA FINAL:

- El vendedor confirmará con el cliente la fecha y hora de entrega del vehículo equipado. Si por cualquier motivo **el cliente** no recoge su vehículo en la fecha pactada, contará con dos días hábiles como máximo para hacerlo, de lo contrario se cobrará el importe correspondiente a la tabla actualizada de costos por día de pensión sin ninguna responsabilidad para la empresa.
- **El cliente** deberá enviar por correo electrónico, el comprobante de la confirmación del pago en firme del importe restante o finiquito, 24 horas antes de la entrega.
- En caso de que **el cliente** envíe a un tercero a recoger el vehículo, deberá notificar telefónicamente al vendedor y enviar por correo electrónico con antelación, la identificación oficial de la persona asignada, misma que se corroborará físicamente al momento de su llegada a las instalaciones de la empresa.
- El horario de entrega de vehículos ya equipados es de lunes a viernes 9:00 a 13:30 y de 15:30 a 17:30.
- En caso de incumplimiento de pago por parte del cliente, la empresa adquiere el derecho de retención sobre el vehículo en resguardo, considerando el costo correspondiente de días de pensión que corran hasta la fecha de su liberación.

- Las garantías aplican de la siguiente manera:
  - Estructura 3 años bajo condiciones de uso normal, incluye: Largueros, puentes, pisos, postes y cascós.
  - Refrigeradas 2 años bajo condiciones de uso normal, incluye: Equipo de refrigeración, cableados y conexiones.
  - Redilas 1 año bajo condiciones de uso normal, incluye: Largueros, puentes y pisos.
  - Campers 1 año bajo condiciones de uso normal, incluye: Estructura metálica y fibra de vidrio.
- Las garantías no aplican en los siguientes casos:
  - Pintura, maderas, accesorios e instalaciones eléctricas.
  - En caso de que la carrocería se haya golpeado, maltratado, expuesta a líquidos corrosivos o sometido a un uso fuera de su capacidad, por ejemplo: la carga con vehículos pesados o patines, sin haberlo notificado en los requisitos iniciales.
  - Cuando el producto haya sido desarmado, modificado o reparado, por personas ajenas a esta empresa.
  - Cuando el desgaste, sea atribuible a desgastes normales de uso.
- En caso de aplicación de una garantía, **el cliente** deberá de encargarse de los gastos propios del traslado y consumo de combustible de su vehículo.
- **El cliente** deberá realizar el ajuste necesario a las calzas y abrazaderas de forma periódica de acuerdo con el tipo y frecuencia de uso de su vehículo.

## CONDICIONES DE CRÉDITO CARROCERÍAS FRANCO 2023

Serán condicionantes para la empresa al momento de analizar la aprobación de un crédito las siguientes:

- Historial de compras. El cliente deberá mostrar un historial de compras consistente con la empresa, mismo que deberá incluir por lo menos 7 eventos de compra al año, con registro de pagos completos y puntuales.
- Capacidad financiera. El cliente deberá mostrar su capacidad financiera mediante la presentación de balances, estados de resultados y flujos de efectivo dictaminados, dependiendo el monto del crédito, de uno a tres ejercicios anuales anteriores a la solicitud.
- Opinión de cumplimiento ante el SAT. Documento expedido por el SAT, que avala su nivel de cumplimiento fiscal.
- Garantías de pago. El cliente dejará en garantía de pago el vehículo (chasis), que ampare el importe en una relación de 3 a 1 del monto de crédito solicitado. En este caso, se genera un costo adicional de días de pensión del vehículo (chasis), de acuerdo con la tabla de tarifas vigentes.
- Tarjeta de crédito. El cliente cubrirá el importe correspondiente, utilizando la terminal punto de venta para cobro con tarjeta de crédito. De acuerdo con las promociones y políticas del banco receptor, el pago podrá realizarse a meses con y sin intereses.

Autorización de la línea de crédito:

- La solicitud deberá ser entregada con su respaldo correspondiente de documentación por el vendedor al gerente de ventas, quién se encargará de exponer el caso si le resulta viable a la Dirección.
- La dirección con el apoyo de su "staff" determinará si es viable la propuesta, lo siguiente:
  - Categoría correspondiente de precio de venta de acuerdo con tasa de interés.
  - Monto máximo de crédito asignado.
  - Plazo de crédito
  - Tipo de crédito (comercial o "revolvente")
- El gerente de ventas notificará al cliente sobre las condiciones del crédito y si este acepta, deberá de firmar el convenio correspondiente a la operación.
- El gerente de ventas realiza los ajustes en el **A-Control** para permitir la opción de crédito en la trazabilidad de la operación.

Ventas a crédito

- El cliente que ya cuenta con línea de crédito abierta, solicita al vendedor en su orden de compra la solicitud de crédito para realizar su compra.

- El vendedor solicita la autorización de la gerencia de ventas, que verifica en el archivo del cliente su historial de pagos y que no cuente con líneas de crédito vencidas o el monto se encuentre dentro de su línea de crédito "revolvente".
- Se notifica al cliente la resolución de la gerencia de ventas.
- Se notifica al área de administración la autorización de la operación.
- El área de administración gestiona las facturas de la venta a crédito.

#### Cartera vencida

- La gerencia de ventas verifica las alertas de vencimiento de pago en el **A-control** y checa con el vendedor si es el caso el vencimiento del compromiso de pago.
- El vendedor contacta de manera inmediata al cliente para solicitar el pago vencido.
- En caso de detectar omisión o negativa por parte del cliente, el vendedor notifica a la gerencia de ventas y entrega las evidencias de la operación y el expediente del cliente.
- La gerencia general trata de conciliar el adeudo con el cliente, situación que de ser lograda será objeto de seguimiento puntual, de lo contrario deberá ser llevada al área jurídica de la empresa.