

# Políticas de Ventas

**Rioma suministros para oficinas** Ofrece sus productos y servicios a toda persona o empresa debidamente registrada en nuestros sistemas y que se encuentren dentro de la República Mexicana.

## Precios

Todos nuestros precios son más IVA y están sujetos a cambio sin previo aviso.

Los precios cotizados en dólares se facturarán al tipo de cambio libre del Banco de México vigente a la fecha de facturación.

Cualquier descuento o promoción deberá recibirla por escrito de parte de su ejecutivo en caso de ser necesaria para cualquier aclaración.

## Ventas de Contado

El pedido mínimo para facturar es de \$2,000 pesos para cliente en CDMX. Para envío foráneo el monto mínimo es de \$3,000 pesos.

## Requisitos para apertura -Cuenta de Contado-

Para personas físicas y morales que soliciten facturación a: Rioma suministros para oficinas

### Documentación requerida:

- Copia del RFC (constancia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes)
- Copias de modificaciones al RFC R-2 (Cambios de domicilio, modificaciones de obligaciones, etc.)
- Copia de la identificación oficial del representante legal (credencial de elector o pasaporte vigente).
- Copia de comprobante de domicilio antigüedad máxima 3 meses.

## Entrega de pedidos

- 1.- Los pedidos serán enviados a su domicilio cuando lo solicite previamente
- 2.- Los envíos locales pueden llegar a tener costo según el horario y condiciones de pago que tenga su cuenta.
- 4.- El costo de paquetería para envíos foráneos será cubierto por el cliente e irá desglosado como: "Servicio" en su factura.
- 3.- Debe informar desde el momento de realizar su pedido el nombre de la persona autorizada para recibir el producto y cuál es el área responsable donde se hará la entrega.
- 5.- Es importante que nos especifique correctamente su domicilio completo, y si existe algún procedimiento de entrega a cumplir por parte de Rioma Suministros para Oficina.
- 4.- Como medida de seguridad es necesario presentar en su primera entrega una copia de la identificación oficial vigente de la persona autorizada para recibir la mercancía.

3.- El cliente deberá verificar el buen estado del empaque de los productos que está recibiendo, y que el número de parte o descripción coincida con el que se muestra en la factura, ya que una vez entregada la mercancía no se aceptarán reclamaciones por este concepto.

6.- El envío de mercancía se hará cuando el cliente cubra el 100% del pedido o bien su cuenta presente crédito disponible y sin atrasos en pagos.

## Pagos

A nombre de **Rioma Suministros para Oficinas y/o Mario Alberto Tovar Durán**. La facturación se realizará en pesos mexicanos y para los productos cotizados en dólares se hará la conversión con el tipo de cambio vigente al momento de la operación según el Banco de México.

CUENTA BANCARIA		EN MONEDA NACIONAL	
BANCO	SUCURSAL	CUENTA	CLABE
Santander	5880	60-55739117-5	014180605573911759

## Política de devoluciones

Estimado cliente, para solicitar la devolución de algún producto es importante que cumpla con las políticas aquí establecidas.

- Única y exclusivamente se aceptarán devoluciones cuando el producto no haya sido abierto en su sello de garantía o empaque original. No se aceptará la devolución de ningún producto sin excepción, cuando éste no se encuentre en condiciones óptimas para su venta como: empaque abierto, empaque dañado, etiquetas que no correspondan a las adheridas por el fabricante, empaque con marcas, así como fecha mínima de caducidad de 5 meses. Por lo que sugerimos que al enviar por paquetería cualquier producto se haga dentro de otra caja y así proteger la mercancía a devolver.
- Todo producto deberá evaluarse previamente para revisión y autorización.
- El reembolso para todos los casos será mediante una nota de crédito que será aplicable a la factura origen o a la más antigua para cuentas a crédito, si fue pagada de contado se reflejara como saldo a favor. En ningún caso RIOMA otorgará dinero en efectivo.
- No se aceptan devoluciones en productos sobre pedido
- Productos sin devolución: Hardware, Software, Cintas, Papel, Reveladores, Tambores o equipos, además de excepciones del fabricante.
- Si se otorgó producto en promoción se aceptará la devolución en conjunto, de lo contrario el material obsequiado será descontado de la nota de crédito al precio normal de venta.
- Después de 15 días no aceptamos devoluciones.
- Para clientes foráneos todos los gastos derivados por la devolución y envíos correrán por su cuenta.

OFFICE  
SUPPLIES

**Requisitos:**

- Solicitar la autorización de devolución a Rioma Suministros.
- Copia de la factura legible.
- Anotar en la copia de factura el número de retorno que se otorgue.
- Correo del cliente mencionando motivo de la devolución.

**Política de Garantía**

Estimado cliente, estas políticas son establecidas por el fabricante, Rioma Suministros debe apegarse al cumplimiento de las mismas conforme a los términos y tiempos de nuestros proveedores, y están sujetas a cambios sin previo aviso. Favor de dirigirse a nuestra área de Garantías al correo: [facturacion@riomasuministros.com](mailto:facturacion@riomasuministros.com)

- Todos los productos están sujetos a previa revisión para autorizar el reclamo de garantía.
- Para que apliquen las garantías de consumibles deberán ser reclamadas dentro de los primeros 10 días (CDMX y área metropolitana) y 15 días (Interior de la República) posteriores a la fecha de compra.
- Enviar: Copia de factura legible, el producto deberá presentar en forma legible su código de barras y número de lote tanto en el producto como en el empaque y un correo describiendo la falla que presenta el producto.
- No se aceptara ningún producto en las siguientes condiciones: Deteriorado por el medio ambiente, sellos violados, tornillos sueltos, seguros faltantes, roto, golpeado, caducado, con menos del 70% de su contenido, de uso incorrecto o que hayan sido rellenados, re manufacturados, etc.
- Productos y accesorios deberán estar completos (sí es que estos se componen de varias partes) así como: caja, empaques, cables, software, manuales, bolsa etc.
- Los productos con faltantes solo serán aceptados por Rioma dentro de las 24 hrs. posteriores a la fecha de recepción por parte del cliente, incluyendo una carta membretada dirigida al departamento de Garantías.
- De proceder la garantía se realizará el cambio físico o una Nota de Crédito. Si el producto bajó de precio, la N.C. se hará a ese nuevo precio y si tuvo un incremento se hará al precio de su factura. En ningún caso se devolverá dinero en efectivo.
- Todos los gastos de envío correrán por cuenta del cliente.

## Políticas de Crédito (Requisitos para Apertura de Créditos)

Para Personas físicas y morales que soliciten una línea de crédito con Rioma Suministros.

1. Realizar cinco compras de contado y cumplir mínimo seis meses de operación comercial
2. Llenar Solicitud de crédito
3. Entrega de documentación requerida en la solicitud
4. Cubrir el pago por investigación de crédito\*
5. Firmar un pagaré de forma presencial en caso de ser autorizada su solicitud
6. En caso de atrasos en pago se cobrara el 10% de intereses moratorios mensuales hasta la fecha de finiquito

Nota: \*Los costos estarán sujetos a cambio sin previo aviso.

## Política de envíos

El cliente deberá revisar que los empaques y/o cajas del producto estén completos y no se encuentren violados o maltratados.

El cliente deberá rechazar el envío en caso de: faltante, violación o daño físico al producto o su embalaje. De recibir el producto, debe anotar en el acuse correspondiente las anomalías encontradas y comunicarlo ese mismo día a su ejecutivo.

En envíos locales la entrega se realizará a detalle, una vez recibida la mercancía no se aceptaran reclamaciones.

El Distribuidor cuenta con 24 horas para revisar e informar a Rioma Suministros sobre: mercancía incompleta, dañada o equivocada en las entregas de envíos por paquetería o carga.

Rioma no se responsabilizará por retrasos, daños o pérdida de guías en embarques por cobrar o realizados mediante convenios directos del cliente con empresas transportistas.

Los horarios de entrega aplican según la hora de corte para órdenes liberadas.

Los importes por seguro de flete y tiempos de entrega serán proporcionados por su ejecutivo de cuenta al momento de levantar su orden.

Para realizar con éxito la entrega de su pedido necesitamos contar con la información completa de la dirección de entrega, incluyendo código postal.

ENVÍO	HORARIO	ENTREGA
Local	Antes de 13:00 hrs. Hasta las 18:00 hrs.	Mismo día Día siguiente
Foráneo Zona A Zona B	14:00 hrs	24 a 48 horas + 72 horas
Express (local)	A partir de las 10 am	*Mismo día