



## Políticas de Negocio; Términos y Condiciones - SDI Industrial Store

### Ordenes por internet

Usted puede adquirir productos de SDI Industrial Store por medio de nuestra tienda en línea <https://store.sdindustrial.com.mx>

Contamos con 3 métodos de pago:

- a. Tarjeta de crédito (aceptamos Visa y MasterCard)
- b. Depósito bancario o (Pesos M.N. o dólares E.U.A.)
- c. Orden compra. (clientes con crédito)

Si realiza pago por medio de transferencia favor de agregar su número de pedido Web en la referencia. Deberá proveer sus datos de facturación (Razón Social y domicilio fiscal. El RFC se solicitará la primera vez que se realice un pedido con nosotros) teléfono, correo electrónico activo y dirección de entrega, para que se pueda procesar su pedido. Las órdenes son aceptadas y procesadas en nuestras oficinas en San Nicolás de los Garza, N.L, México

### Procesamiento de pagos en línea.

Todos los pagos de los pedidos por la tienda en línea y solicitudes de pago son procesados por Openpay. Consulta los términos y condiciones en el apartado [aquí](#).

### Precios por Internet.

Todos nuestros precios se encuentran en dólares estadounidenses. Los precios son **Libre a bordo** en Monterrey, Nuevo León México. Incluyen gastos de importación, tarifa arancelaria flete de EUA a Monterrey y manejo de orden. NO INCLUYEN IVA NI ENVÍO DE MONTERREY A DESTINO.

### Procesamiento de ordenes en línea

Una vez que haya concluido el proceso de compra, se le proporcionará un número de pedido, mismo que servirá para que, junto con nuestros agentes den seguimiento a su pedido.

Nos pondremos en contacto con usted para confirmar su información, producto y monto total incluyendo envío en caso de necesitarlo.

### Ordenes por correo electrónico

Para procesar pedidos, están disponibles los siguientes números

- 81 8100 9100 Monterrey y área metropolitana.  
800 777 9100 Resto del país



El horario de atención de pedidos es de lunes a viernes de 8:30am a 6:30pm de lunes a viernes (Horario del centro). Para procesar las ordenes el mismo día deberán de ser recibidas antes de las 3:00pm, después de esta hora se procesarán al día siguiente.

Para procesar su orden será necesario nos envíe vía correo electrónico ([ordenes@sdindustrial.com.mx](mailto:ordenes@sdindustrial.com.mx)) su pedido o cotización firmada junto con su comprobante de pago.

#### **Cláusulas:**

Para clientes de contado los pedidos requieren el 100% de pago de la orden, para poder ser procesadas. Su orden no será procesada hasta haber recibido y verificado su comprobante de pago. Las ordenes de clientes que cuenten con crédito activo se procesarán al ser recibidas.

Nos comprometemos en hacer todo lo posible para cumplir con los tiempos de embarque, sin embargo, no podemos controlar la llegada del mismo debido a causas ajenas que pudieran retrasar dichos tiempos.

Tiempos de embarque válidos siempre y cuando los productos solicitados estén en existencia en el almacén de nuestro proveedor.

### **Métodos y costos de envío.**

En órdenes realizadas directo con nuestros asesores o por tienda en línea, cuando su monto (antes de IVA) sea menor a \$650.00 USD se hará un cargo de \$18.00 USD por costo de embarque a sus oficinas siempre y cuando el peso de la orden sea de hasta 50kg el envío dentro de la República Mexicana, en caso contrario se le hará mención del costo adicional del envío desde la cotización.

Utilizamos nuestras compañías de mensajería preferente. Si usted desea que se envíe por otra mensajería o servicio deberá de indicarnos desde que se coloca la orden y proporcionarnos la cuenta y mensajería, esta deberá de contar con servicio de recolección a nuestras oficinas, en caso contrario se cobrará un costo de flete por entrega en la sucursal de la mensajería de su preferencia.

La recolección con otra empresa de mensajería deberá de hacerse por parte del cliente, una vez que se le notifique que su orden esta lista para su envío. Si dicha notificación no podremos realizar su envío por otra mensajería que no sea la seleccionada por nosotros.

Es importante que su paquetería deberá de informar al arribo de parte de quien viene (empresa y/o contacto) o el número de pedido correspondiente.

Los servicios son FOB (libre a bordo) en Monterrey, N.L.

### Automation Direct

Tipo de Servicio	Embarque	Costo
Normal	6-8 días hábiles	ninguno*
Aéreo	2-3 días hábiles	US\$200

*\*Precios más IVA*

*\*El costo del servicio aéreo puede variar en base al peso y volumen del pedido.*

*\*NO aplica para productos configurables.*

*\*Aéreo sujeto a disponibilidad*

*\*Tiempo estimado sujeto a posibles retrasos por parte del proveedor y/o de la mensajería.*

Los tiempos de entrega varían de acuerdo con la marca del equipo solicitado, favor de solicitar el tiempo de embarque al hacer su pedido.

\*Para marcas no mencionadas y/o envíos distintos al Normal, favor de ponerse en contacto con nuestros vendedores para estimar el tiempo de entrega y costos de envío.

### **Importante**

Los envíos para las ciudades de la República Mexicana están basados en entrega “día siguiente” con mensajerías que coincidan con este tipo de servicio.

Para envíos que incluyan GABINETES, MOTORES, VARIADORES y/o equipo que exceda el peso de 50kg NO APLICA ESTE TÉRMINO. Serán enviados vía terrestre y se requiere solicitar cotización o se enviarán por cobrar.

Nos reservamos el derecho de cambiar la mensajería sin previo aviso.

El servicio de entrega urgente por vía aérea correrá a cargo del cliente cuando así lo solicite y deberá solicitar al vendedor la cotización por dicho servicio.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Aplican a todas las órdenes, no aceptamos desviaciones. Si su orden de compra u otra correspondencia cuentan con otros términos que sean distintos a los nuestros, procesaremos su orden, pero no aceptamos sus términos. Nos reservamos el derecho de cambiar nuestros términos y condiciones de venta en cualquier tiempo y sin previo aviso Para cualquier pregunta sobre este tema comuníquelo al agente de ventas en el momento de colocar una orden.

### **Impuestos**



Todos los impuestos/aranceles de importación están incluidos en el costo del producto. La importación se realiza de acuerdo con la ley y se pagan los aranceles de acuerdo al producto y porcentaje en vigor el día de la importación. Toda factura incluye número de pedimento con el cual se realizó la entrada al país de su producto, Los precios no incluyen IVA, será agregado indistintamente.

#### **Recibo de envíos**

Inspeccione su envío lo más pronto posible, deberá notificarnos cualquier discrepancia o faltante de equipo en menos de 48 horas después de recibirlo. Posterior a este tiempo, no nos hacemos responsables por las piezas faltantes.

#### **Inventario / faltantes**

Constantemente buscamos que todos sus productos se embarquen al mismo tiempo. Hay ocasiones en que algún producto no está en inventario, por lo que su pedido se coloca en “orden pendiente” con nuestro proveedor y será informado oportunamente cuando esté disponible para su embarque.

#### **Cambios en su orden**

Una vez que su orden sea procesada, no podemos aceptar cambios ni cancelaciones.

## **OPCIONES DE PAGO**

Todos los pedidos requieren el 100% de pago con la orden para ser procesadas. Verificamos el depósito de cada orden en nuestras cuentas bancarias. En caso de requerir crédito es indispensable cumplir con los requisitos de la aplicación de crédito. Su solicitud será revisada por nuestro equipo de finanzas.

#### **Cientes con crédito Vigente.**

Aceptamos órdenes de compra de clientes que cuenta con crédito activo y vigente con nosotros. Si usted esta ordenando en línea, deberá llenar su pedido con el número de orden de su empresa y será procesada inmediatamente.

#### **Términos de clientes con crédito establecido.**

Facturamos a la fecha de embarque. Nuestros términos son libre a bordo en Monterrey N.L. con el flete prepago y agregado a su factura. Todas las facturas deberán ser liquidadas en el plazo que la misma lo indique.

Si su cuenta ha estado inactiva por un periodo de un año o más, su línea de crédito deberá de reestablecerse enviándonos de nueva cuenta una aplicación de crédito. Cualquier cuenta que sobre pase 30 días, está sujeta a un cargo de interés mensual del 3.0% sobre el saldo insoluto en su balance, además de los cargos de abogados, cortes y demás gastos relacionados a recolectar el pago. Créditos establecidos pueden ser suspendidos en cualquier momento. Nos reservamos el derecho de volver a apropiarnos de cualquier producto por el cual no se realice el pago correspondiente.

Esto incluye productos que hayan sido enviados al usuario final, ya sea individualmente o como parte de un equipo o maquila.

### Transferencias Bancarias

Aceptamos pagos por este medio, por lo cual agregamos la CLABE bancaria para garantizar que su transferencia sea exitosa. Contamos con varias opciones disponibles para facilitar el proceso de pago.

### Moneda de pago.

Los pagos son aceptados en Moneda Nacional (MXN) al tipo de cambio del día de pago en la [página de Banxico](#). También contamos con la opción de pago en dólares estadounidenses (USD).

<b>BBVA Empresas Revolución, Sucursal 0813, Av. Revolución 3625, Monterrey N.L. CP 64860</b>		
	<b># Cuenta</b>	<b>Clabe</b>
<b>Moneda Nacional (MXN)</b>	0153304663	012580001533046637
<b>Dólares (USD)</b>	0153315584	012580001533155845

### Facturas

La factura original es enviada al momento en que enviamos la orden a su dirección de entrega. Favor de indicarnos si esto no aplica para su empresa, para que sea enviada por separado con atención a la persona que nos indique.

\*Se envía la factura electrónica (PDF y XML) al correo electrónico que tenemos registrado como destinatario de estos documentos.

### Seguro

Porque nuestros embarques son Libre a Bordo, el riesgo de pérdida se le transfiere cuando entregamos el equipo a la compañía de mensajería.

Seguros contra pérdida y daños inusuales están disponibles bajo un costo extra el cual no está incluido dentro de su cotización inicial. Nuestros agentes de ventas podrán calcular el costo del seguro al momento de colocar la orden, en caso de aceptar de estar de acuerdo con el costo del seguro será agregado a su orden y factura.

### Notas

Para reportar un incidente en la entrega por parte de la mensajería, asegurarse que el número de días de entrega máximo ya cumplió su plazo. Recuerde que algunas empresas de mensajería en ocasiones programan entregas múltiples. Usted puede rastrear su orden con el número de guía que se le proporcionó al momento del envío a su domicilio.

Revise que el almacén de su empresa notifique la llegada de sus productos.

Inspeccione su embarque tan pronto lo reciba, revise el paquete por cualquier producto pequeño. En caso de tener algún detalle al respecto (discrepancia / faltante) deberá notificar en menos de 48 horas posterior a recibirlo. Esto con el fin de poder hacer válido el seguro con la mensajería (en caso de contratarlo).

## GARANTÍAS

Todos nuestros productos cuentan con garantía contra defectos de fábrica. Si su producto presenta algún defecto dentro de este año contando a partir de la fecha de compra, lo reemplazaremos o repararemos a nuestra discreción.

VIGENCIA DE GARANTÍAS ESTANDAR		
FABRICANTE	TIEMPO	MODELOS
AUTOMATION DIRECT	1 AÑOS	TODOS
ADVANTECH	2 AÑOS	TODOS
REALWEAR	2 AÑOS	TODOS
GETAC	3 AÑOS	V110 / F110 / K120 / EX80 / A140 / ZX70 / MX50 / T800 / RX10 / RX10H / UX10 / B360 / B360 Pro / S410
	5 AÑOS	X500 / X500 Server / B300

*\*A partir de la fecha de facturación*

Esta garantía comprende exclusivamente la reparación o reemplazo. Solo en casos excepcionales, si aun con las alternativas anteriores no le ha entregado un producto que cumpla con la garantía, nos comprometemos a regresar el monto pagado por el producto.

En ningún caso seremos demandados por pérdidas en utilidades o ganancias, por cualquier incidente, consecuencia o cualquier daño que surja directa o indirectamente con cualquier producto, aunque hayamos sido informados de la posibilidad de la demanda. En ningún caso nuestro reembolso monetario excederá el precio al que fue adquirido.

Las garantías no son aplicables a los productos que hayan sido sujetos a condiciones o usos anormales, almacenamiento indebido, modificaciones, reparaciones sin autorización, mal uso, negligencia, accidente, alteración, instalación indebida o cualquier otro acto que no sea nuestra falta, incluyendo daño causado en el envío.

Nuestra garantía tampoco aplica a productos que hayan sido dañados por causas externas como fuego, arena, tierra, polvo, truenos, rayos, exposición al clima, desastres naturales, drenajes de baterías, robo, fusibles quemados, uso inapropiado de la fuente de energía o conexión del producto no recomendado por escrito.

Para minimizar el riesgo potencial con problemas de seguridad, debe seguir todos los códigos establecidos en su área que regulen la instalación y operación de su equipo, Dichos códigos varían de un área a otra y se actualizan con el tiempo. Es responsabilidad de nuestros clientes determinar

que código deberá seguir y verificar que el equipo, instalación y operación va de acuerdo a la última revisión.

El uso incorrecto y/o falla en la aplicación de estos códigos puede dar como resultado daños en el producto y/o accidentes a su personal. No asumimos ninguna responsabilidad por el diseño de su producto, instalación u operación.

Dentro de nuestras posibilidades, la opción preferible es reemplazar su producto inmediatamente, antes de que usted nos haya enviado su producto defectuoso.

## TRÁMITE PARA GARANTÍAS / DEVOLUCIONES

Deberá de llenar el formato de garantía localizado en nuestro [sitio web](#) en la sección de Centro de Ayuda / Garantías.

Una vez que hayamos recibido su forma y haya sido autorizada por nuestro equipo de soporte técnico, nos pondremos en contacto con usted para confirmar lo recibido. Favor de tener a la mano toda la información referente y seguir los siguientes pasos:

1. Use la Formato de garantías completada para enviarnos el equipo.
2. Preferentemente regrese el equipo en su empaque original.
3. Envíenos toda la documentación cables y demás componentes incluidos con las partes originales.
4. Use empaque apropiado para evitar daños al equipo durante el envío.
5. NO haga envíos parciales. Debe de estar completo de acuerdo con el formato de garantía enviado. Solo regrese lo que se haya declarado en el documento de solicitud de garantía.
6. Asegurarse de regresar el equipo a la siguiente dirección:  
Zona #510 Col. Chapultepec,  
San Nicolás de los Garza, N.L. Mex. C.P. 66450

Si sigue estos pasos su crédito, reemplazo o cambio no serán demorados, Envíos que no sigan el procedimiento serán regresados al remitente o se incurrirán en gastos de re-almacenamiento.

El tiempo de respuesta para el diagnóstico de garantías es de 2 a 5 días hábiles a partir de la recepción del producto a nuestras oficinas. Una vez que se tenga el diagnóstico nos estaremos contactando con usted para darle seguimiento.

## Garantía 30 días de prueba

En SDI nos comprometemos con nuestros clientes por eso les ofrecemos esta garantía de satisfacción. Al comprar nuestros productos de la marca Automation Direct obtiene 30 días para evaluar el desempeño del producto adquirido y en caso de no obtener los resultados esperados, podrá cambiarlo por otro que cumpla con sus necesidades (máximo 5 piezas del mismo número de parte).

\*No aplica en las categorías de Gabinetes, motores arriba de 5HPs, productos y/o sistemas configurados.

\*Consulte a detalle los Términos y Condiciones que acompañan al proceso de garantía de 30 días de prueba.

### Requisitos para Garantía

En caso de requerir el reemplazo de un producto por nuestro sistema de evaluación de 30 días, es necesario cumplir con estos requisitos:

Dar aviso antes de superar el plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de facturación, de lo contrario no se le aplicará crédito alguno.

2. Devolver el producto en su empaque original y en condiciones 100% funcionales, sin ralladuras o en mal estado, junto con toda la documentación, cables y demás componentes incluidos. Use el empaque apropiado para evitar daños al equipo durante el embarque.

3. La devolución tiene un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores al aviso.

4. Deberá de llenar el formato de Garantía y enviárnosla por correo electrónico a [soporte@sdindustrial.com.mx](mailto:soporte@sdindustrial.com.mx)

5. No enviar los productos por partes, debe estar completo de acuerdo con el formato de solicitud de garantía.

6. Los gastos de retorno de producto, embalaje, instalación y desinstalación, así como cualquier otro gasto relacionado o derivado por este cambio correrán a cuenta del cliente. En ningún caso seremos demandados por pérdidas en utilidades o ganancias, por cualquier incidente, consecuencia o cualquier daño que surja directa o indirectamente con cualquier producto, aunque hayamos sido informados de la posibilidad de la demanda. En ningún caso la nota de crédito excederá el precio al que fue adquirido.

7. Asegúrese de regresar el producto a esta dirección Zona Pte. #510 Col. Chapultepec 66450 San Nicolás de los Garza, N.L. México. Usted, el cliente, es responsable de que el producto arribe sin daño y seguro a nuestras oficinas.



## Límite de Responsabilidad

Una solicitud de garantía no garantiza un remplazo o crédito. Si se le ha otorgado un crédito y se encuentra que el problema es por "abuso del cliente" el crédito será cancelado y usted será notificado de dicha acción.

No aceptaremos por ninguna razón responsabilidad ni daremos crédito por daño durante el envío. Es responsabilidad del cliente que el producto este empacado correctamente para envío. Si sigue este procedimiento, su crédito, reemplazo o cambio no serán demorados. Envíos que no sigan el procedimiento serán regresados al remitente y/o se incurrirán en gastos de re - almacenamiento.

Después de que nuestro producto de Soporte haga valida la garantía, constatando que el/los productos se encuentran en buenas condiciones se emitirá una Nota de Crédito por el valor del 100% del producto. Dicho crédito podrá ser utilizado para el cambio de producto o en sus futuras compras.

Soporte Dinámico Industrial S.A. de C.V.  
RFC: SDI-060830-KK1  
Zona #510 Col. Chapultepec 66450,  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México  
Conmutador: (81) 8100-9100  
Información Corporativa: [www.sdindustrial.com.mx](http://www.sdindustrial.com.mx)  
Tienda en línea: <https://store.sdindustrial.com.mx>  
Información General: [info@sdindustrial.com.mx](mailto:info@sdindustrial.com.mx)

