



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Página
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO.

Establecer e informar a nuestros actuales y futuros clientes los lineamientos adecuados para hacer eficiente el proceso de venta de perfiles de aluminio extruido en Grupo Occidente que garantice la satisfacción de nuestros usuarios.

## 2. POLITICA DE VENTAS.

Grupo Occidente S.A. de C.V. comprometido con la satisfacción de sus actuales y futuros clientes, el cumplimiento de sus de sus metas y convencidos de que su éxito contribuye al propio, establece:

### 2.1. Atención a clientes:

Todas las actividades de atención a clientes son patrocinadas por la organización y el personal de ventas tiene prohibido aceptar retribuciones/compensaciones/gratificaciones económicas por parte de nuestros clientes.

Los pedidos deben ser realizados exclusivamente **al encargado** de atención a clientes por escrito; a través de los correos electrónicos oficiales y/o vía telefónica con número oficial ([WhatsApp](#)).

Todas las actividades **del encargado** de atención a clientes deben ser cordiales y brindar el servicio adecuado, en caso de descortesías favor de reportarlo a través del correo electrónico [cva@gaoaluminio.com](mailto:cva@gaoaluminio.com)

Cuando se requiera visitar las instalaciones de Grupo Occidente planta Acatlán deberá notificarlo a su **encargado de atención a clientes** y presentarse con su equipo de protección personal: Lentes, calzado de seguridad, casco, así como una identificación oficial.

### 2.2. Precios:

Los precios de los productos pueden sufrir cambios sin previo aviso.

**Todos los productos de Grupo Occidente son cotizados y facturados en piezas.**



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Página
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 2 de 6

### 2.3. Pedidos:

El horario de atención a clientes es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 pm. y sábados de 7:30 am a 3:00 pm. vía telefónica y en planta.

Las cotizaciones de productos de línea arquitectónica en stock deben ser entregadas en periodo de 24 hrs.

Las cotizaciones de **nuevos diseños** podrán ser entregadas en un periodo de 3 a **10** días hábiles.

Los pedidos de productos en stock deben ser realizados con mínimo **48 horas** de antelación **para su surtido en almacén**; caso contrario debe apegarse a los tiempos de entrega de producto de fabricación comunicados por personal de ventas.

Los productos son cotizados en dólares pagaderos de acuerdo con tipo de cambio publicado en el DOF (Diario Oficial de la Federación) el día de la operación bancaria.

No se aceptan cancelaciones de pedidos ya procesados (con orden de compra, pago según lo convenido y/o anticipo).

Para pedidos **de** (línea industrial y/o productos sin stock) se requiere del pago total o anticipo del 50%, que le será proporcionado por el **encargado** de atención a clientes. Dichos anticipos y/o pagos totales no se podrán utilizar para el pago de algún otro pedido.

### 2.4. Entregas y distribución:

Todos los pedidos confirmados por el cliente **Son entregados** en las instalaciones de Grupo Occidente con horario de atención de 7:30 am a 5:00 pm. de lunes a viernes, sábados de 7:30 am. a 3:00 p.m.

Las entregas de producto en las instalaciones del cliente deben ser negociadas (sujeto a cargo extra) y serán entregadas según las fechas pactadas en el proceso de negociación.

Para entregas foráneas **se tienen unidades capacidad** de **24**, 12 y/o 5 toneladas.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Página
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 3 de 6

Los envíos por paquetería son realizados con tiempos de entrega negociados a través del [encargado](#) de atención a clientes (Sólo se entrega a la paquetería que el cliente indique, y el tiempo de traslado depende la paquetería).

Grupo Occidente se sujeta a las condiciones de servicio de las mensajerías contratadas para el envío de mercancía a clientes; la empresa no tiene injerencia o control sobre dichas condiciones.

Los tiempos de entrega de productos no existentes en stock deben apegarse a los tiempos de fabricación:

**Períodos de entrega:**

- [15 días naturales](#): sin acabado
- 22 días naturales: Anodizado ( [Natural](#), Negro, E200, E100, Gratado, [dark bronze y clear bonze](#))
- 15 días naturales: Pintura (gris Europa, blanco, negro, nogal, cerezo, white, bronce e Ivory). [3 Ton.](#) Mínima.
- 10 días naturales: Corte [diferentes a los](#) estándares (6.10m , 4.60m , 5.70 m)

[Para todas las líneas de productos.](#)

[Choferes y/o clientes](#) que ingresen a las instalaciones [operativas](#) deberá contar con [su equipo de protección personal](#).

Casco, calzado de seguridad, lentes, así como su identificación oficial.

## **2.5. Nuevos proyectos**

Todos los perfiles de nuevo diseño deben ser solicitados al [encargado de atención](#) a clientes a través del formulario de nuevo producto (GAO-VE-FO-09).

El cliente debe especificar a detalle los requisitos del diseño para el nuevo producto a través dibujo en formato .dwg.

[Grupo Occidente](#) toma como base para las dimensiones de los perfiles la [Norma AA](#) (Aluminium Association) vigente, en caso de requerir alguna otra normativa deber ser notificado en el [del formulario de nuevo producto](#) (GAO-VE-FO-09).



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Página
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 4 de 6

Para [solicitar cambios](#) en [nuevos diseños \(ya realizados\)](#) es a través del [formato](#) solicitud de cambio de ingeniería (GAO-IN-FO-08) proporcionado por el [encargado](#) de atención a clientes.

## 2.6. Pagos, crédito y cobranza.

El personal de Grupo Occidente tiene prohibido recibir pagos en efectivo.

Todos los pagos de producto deben ser realizados a través de depósitos y/o transferencias bancarias a cuentas de GRUPO OCCIDENTE S.A de C.V. en instalaciones bancarias autorizadas de acuerdo con la siguiente tabla:

BANCO	SWIFT	CUENTA	CLABE
BANAMEX MXN.		537-8878804	0024 2005 3788 788046
BANAMEX USD.	BNMXMM	23-5595508	0024-2000 2355 955088

Para aceptar su pago con depósito a cuenta es necesario enviar al [encargado](#) de atención a clientes de Grupo Occidente la ficha de depósito [así como que estos estén reflejados en las cuentas de Grupo Occidente.](#), de lo contrario su pago no será aplicado y en consecuencia se retrasará la entrega del pedido.

## 2.7. Cambios, cancelaciones y/o devoluciones:

**Devolución por parte del cliente:** El cliente debe notificar a ventas sobre la inconformidad, vía correo electrónico documentado, en caso de que el cliente no cuente con reporte propio, el encargado de atención a clientes deberá proporcionarle el formato de devolución de producto no conforme GAO-CA-FO-06 anexando evidencia como apoyo. (imágenes de los daños y/o defectos al material); en caso de que el cliente haga el reporte por otro medio; el personal de ventas debe realizar el llenado del formato de devolución de producto no conforme (GAO-CA-FO-06).

Posterior, el área de ventas debe informar al departamento de calidad para que se determine si la devolución es aplicable; en caso de ser así se debe notificar al almacén de producto terminado sobre la inconformidad del cliente y enviar el formato vía electrónica y/o físico.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Página
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 5 de 6

Para determinar la viabilidad de la devolución el departamento de calidad recibe el formato y valora la situación:

Todas las devoluciones deben ser realizadas en un plazo no mayor a 30 días naturales después de la facturación, posterior a este plazo no se recibirá reclamo o devolución del producto.

En caso de que la devolución sea efectiva, no se realizarán reembolsos.

En caso de que existan faltantes de producto, deben ser comunicados al momento de la recepción del material a través del [encargado](#) de atención a clientes para su reposición, ajuste y nota de crédito de lo facturado.

Grupo Occidente desarrolla productos basado en los diseños del cliente, por cual no entrega garantía alguna de ensamble o mercadeo (es decir, por el uso que el cliente le da al producto, debido a las instalaciones, y cálculos de resistencias de los productos ya instalados son responsabilidad del comprador).

Solo se realizarán cambios físicos de producto cuando el error haya sido originado por Grupo Occidente S.A. de C.V.

## 2.8. Consideraciones especiales:

Ningún empleado de Grupo Occidente tiene la facultad de modificar los lineamientos y/o términos del proceso de ventas.

En caso de aclaraciones favor de contactar a su [encargado](#) de atención a clientes.

Direcciones electrónicas oficiales:

[ventas@gaoaluminio.com](mailto:ventas@gaoaluminio.com)

[ventas1@gaoaluminio.com](mailto:ventas1@gaoaluminio.com)

[ventas2@gaoaluminio.com](mailto:ventas2@gaoaluminio.com)

[ventas3@gaoaluminio.com](mailto:ventas3@gaoaluminio.com)

[cva@gaoaluminio.com](mailto:cva@gaoaluminio.com)



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**POLITICA DE VENTAS**  
**GRUPO OCCIDENTE S.A. DE C.V.**

Fecha de emisión	Fecha de revisión	Versión	Código:	Pagina
01/JUN/17	30/JUL/24	06	GAO-VE-PO-01	Página 6 de 6

Grupo Occidente S.A. de C.V. reitera su compromiso hacia sus clientes convencidos de que el éxito de sus metas contribuye al propio; por tal motivo agradecemos su preferencia y ponemos a su disposición esta política de ventas.

## 2.9. Alta de nuevos clientes

Cuando se tiene que realizar el alta de un nuevo cliente en sistema se solicitara al mismo el llenado del formato alta de clientes (GAO-VE-FO-11) y la entrega de una constancia de situación fiscal no mayor a tres meses.

De existir un cambio en los datos fiscales del cliente, este deberá enviar una constancia de situación fiscal actualizada.