



World Lighting  
Technology Group

# GUÍA ATENCIÓN AL CLIENTE

NORMALIT

NORMALUX



AURO  
Lighting



AURO  
Electronics

## INTRODUCCIÓN

En WLTG MÉXICO estamos comprometidos en brindar servicios y productos de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes. El objetivo de esta guía es proporcionar pautas claras y concisas que garanticen la eficiencia y excelencia en nuestro servicio.

En las páginas siguientes, encontrará información detallada sobre nuestros procesos y procedimientos para garantizar un servicio excepcional.

## ÍNDICE

SOLICITUD DE COTIZACIÓN .....	3
DESCUENTOS COMERCIALES.....	3
CONSULTA DE EXISTENCIA .....	3
TRAMITE DE ORDENES DE COMPRA .....	4
CONDICIONES DE PAGO .....	4
TIEMPOS DE ENTREGA PARA PEDIDOS .....	5
TIEMPOS DE ENTREGA DE PEDIDOS CIUDAD DE MÉXICO, ZONA CONURBADA Y TOLUCA	
TIEMPOS DE ENTREGA DE PEDIDOS EN GUADALAJARA, MONTERREY Y/O INTERIOR DE LA REPÚBLICA.....	5
ENTREGAS EN CIUDAD DE MÉXICO, ZONA CONURBADA Y TOLUCA .....	5
ENVIOS A GUADALAJARA, MONTERREY Y/O INTERIOR DE LA REPÚBLICA .....	5
DEVOLUCIONES .....	7
GARANTÍAS .....	8

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Para obtener información de precios sobre productos de las familias, NORMALUX, NORMALIT, AURO LIGHTING y AURO ELECTRONICS, debe comunicarse con su asesor comercial vía correo electrónico proporcionando la siguiente información:

- Referencia de producto: Le sugerimos revisar la configuración de los códigos que se establece en el catálogo, de tal manera que el código contemple todas las características necesarias y/o accesorios que se venden por separado, pues de lo contrario tenemos que regresar con usted a revisar las dudas que tengamos, sin poder atenderlo a la velocidad que nos gustaría.
- Cantidad requerida.
- Tiempo de entrega deseado.
- Cualquier otro detalle relevante.

Los precios serán expresados en Moneda Nacional. Si se requiere en USD por favor solicitarlo a su asesor comercial.

## DESCUENTOS COMERCIALES

El descuento se establece al inicio de la relación comercial por cada marca de producto.

Se pueden valorar descuentos para cierre de proyectos de alto volumen o formas de pago especiales, sujeto a la aprobación de Dirección Comercial. Se debe considerar la vigencia proporcionada para dichos precios especiales.

## CONSULTA DE EXISTENCIA

Para consultar la disponibilidad de algún producto, envíe dicha solicitud vía correo electrónico a su asesor comercial indicando la referencia de producto (revisar la configuración de los códigos que se establece en el catálogo, de tal manera que el código contemple todas las características necesarias) y cantidad requerida.

La existencia queda sujeta a disponibilidad al momento de confirmación de su orden de compra.

En caso de no contar con el stock requerido, su asesor comercial una vez lo haya confirmado con planta, le podrá proporcionar una fecha tentativa de disponibilidad de producto.

## TRÁMITE DE ORDENES DE COMPRA

Por una cuestión organizativa, le solicitamos que sus órdenes de compra o cotizaciones confirmadas sean enviadas vía correo electrónico a su asesor comercial; en el cual, se debe incluir la siguiente información:

- Fecha necesaria de entrega.
- Domicilio de entrega detallado (en caso de plazas, fraccionamientos o similares indicar el número interior y nombre del establecimiento)
- Nombre de la persona que recibe.
- Teléfono de la persona que recibe.
- Horarios de recepción.

En caso de no contar en ese momento con la dirección de entrega, esta debe ser enviada a su asesor comercial vía correo electrónico 72 horas antes de la fecha en la que requiere el envío.

En caso de no contar con la información requerida en el plazo solicitado, no podremos garantizar una entrega óptima.

No se aceptan cancelaciones de pedidos ya confirmados sin autorización de Dirección Comercial.

En el caso de cancelación de pedidos se deben sufragar los gastos logísticos y operativos.

## CONDICIONES DE PAGO

Clientes de pago anticipado:

- El pago total de su pedido deberá estar reflejado en nuestra cuenta bancaria antes de las 12:00 hrs. para que sea considerado en la logística de envíos por paquetería del día siguiente o para la siguiente ruta programada de nuestras camionetas según aplique.
- Si desea pagar en efectivo, se deberá realizar directamente en la ventanilla de la entidad bancaria correspondiente, el personal de WLTG MÉXICO no está autorizado a recibir pagos en efectivo.
- Si usted otorga un anticipo debe indicar a que orden de compra o cotización corresponde. En caso de que el pedido no se suministre dentro del mes, se elaborará una factura de anticipo a fin de mes por el monto depositado.

En caso de estar interesado en solicitar una línea de crédito, por favor consúltelo con su asesor comercial. La línea de crédito se puede solicitar después de haber realizado por lo menos 4 compras anticipadas y queda sujeta al proceso de nuestra aseguradora de "Crédito y Caucción".

## TIEMPOS DE ENTREGA PARA PEDIDOS

### TIEMPOS DE ENTREGA DE PEDIDOS CIUDAD DE MÉXICO, ZONA CONURBADA Y TOLUCA

Todos los pedidos recibidos antes de las 12:00 hrs. se procesan para ser incluidos en las rutas de las camionetas a la Ciudad de México, zona conurbada y Toluca que son los lunes, miércoles y viernes.

Ejemplo: Si su pedido ingresa y es pagado en su totalidad el lunes antes de las 12:00 hrs. su pedido será entregado en la siguiente ruta que es el miércoles en el transcurso del día.

En caso de ser cliente de crédito aplica el mismo ejemplo para las órdenes de compra.

### TIEMPOS DE ENTREGA DE PEDIDOS EN GUADALAJARA, MONTERREY Y/O INTERIOR DE LA REPÚBLICA

Para entregas al interior de la República, si el pedido ingresa y es pagado en su totalidad antes de las 12:00 hrs. será embarcado al siguiente día hábil.

Los tiempos de entrega por paquetería para cada ciudad se describen en las páginas posteriores. Existen zonas extendidas para las cuales el tiempo de entrega es de 7 a 15 días hábiles, le sugerimos consultar con su asesor comercial, si considera que pudiera ser su caso.

En caso de ser cliente de crédito aplica el mismo criterio para las órdenes de compra.

### ENTREGAS EN CIUDAD DE MÉXICO, ZONA CONURBADA Y TOLUCA

Para entregas en Ciudad de México, zona conurbada, Toluca y paqueterías contratadas por el cliente, el monto mínimo para entregar y/o embarcar sin costo es de 5,000.00 MN antes de IVA. Si no cubre el monto mínimo, el costo de flete de entrega es de 350.00 + IVA (CDMX, zona conurbada y Toluca) que deberá liquidarse junto con el pedido.

Para las paqueterías contratadas por el cliente, se debe considerar que la responsabilidad de WLTG MÉXICO - NORMAGRUP termina al momento de entregar a la paquetería contratada.

### ENVIOS A GUADALAJARA, MONTERREY Y/O INTERIOR DE LA REPÚBLICA

Para envíos en el interior de la República de menos de 70kgs y 70x70x70 cm, favor de consultar en la siguiente tabla el monto mínimo para entrega sin costo en cada destino:

ORIGEN	DESTINO		MONTO MINIMO	DIAS HABILES DE TRASLADO
TLC	AGU	AGUASCALIENTES	\$20,000.00	2
TLC	CSL	CABO SAN LUCAS	\$80,000.00	5
TLC	CPE	CAMPECHE	\$60,000.00	4
TLC	CUN	CANCUN	\$60,000.00	4
TLC	CEL	CELAYA	\$15,000.00	2
TLC	CUU	CHIHUAHUA	\$60,000.00	4
TLC	CGM	CIUDAD GUZMAN	\$20,000.00	3
TLC	CJS	CIUDAD JUAREZ	\$80,000.00	5
TLC	CLQ	COLIMA	\$25,000.00	3
TLC	CRB	CORDOBA	\$20,000.00	2
TLC	CVJ	CUERNAVACA	\$15,000.00	3
TLC	CUL	CULIACAN	\$60,000.00	3
TLC	DGO	DURANGO	\$50,000.00	4
TLC	GDL	GUADALAJARA	\$20,000.00	2
TLC	GNO	GUANAJUATO	\$20,000.00	2
TLC	IGW	IGUALA	\$15,000.00	3
TLC	IRA	IRAPUATO	\$15,000.00	2
TLC	BJX	LEON	\$15,000.00	2
TLC	MZT	MAZATLAN	\$50,000.00	3
TLC	MID	MERIDA	\$60,000.00	4
TLC	MEX	MEXICO	\$10,000.00	2
TLC	MTY	MONTERREY	\$25,000.00	3
TLC	MLM	MORELIA	\$15,000.00	2
TLC	OAX	OAXACA	\$20,000.00	3
TLC	OZB	ORIZABA	\$25,000.00	2
TLC	PCA	PACHUCA	\$15,000.00	2
TLC	PBC	PUEBLA	\$15,000.00	2
TLC	PVR	PUERTO VALLARTA	\$30,000.00	3
TLC	QRO	QUERETARO	\$15,000.00	2
TLC	SLW	SALTILLO	\$50,000.00	3
TLC	RIN	SAN FRANCISCO DEL RINCON	\$15,000.00	2
TLC	SJD	SAN JOSE DEL CABO	\$80,000.00	5
TLC	SLP	SAN LUIS POTOSI	\$20,000.00	2
TLC	ZMA	SAN MIGUEL DE ALLENDE	\$15,000.00	2
TLC	TCN	TEHUACAN PUEBLA	\$20,000.00	3
TLC	TRC	TORREON	\$50,000.00	4
TLC	TGZ	TUXTLA GUTIERREZ	\$50,000.00	4
TLC	UPN	URUAPAN	\$15,000.00	3
TLC	VER	VERACRUZ	\$20,000.00	2
TLC	VSA	VILLA HERMOSA	\$50,000.00	3
TLC	JAL	XALAPA	\$20,000.00	3
TLC	ZCL	ZACATECAS	\$20,000.00	3

Si no se encuentra el destino deseado, se deberá consultar con su asesor comercial.

Para envíos al interior de la República que no cubran el monto mínimo considerar:

- Paquetes entre 50 y 70kg. la tarifa es de 1,000.00 M.N. +IVA.
- Paquetes menores a 50kg. la tarifa es de 500.00 MN + IVA.
- Paquetes mayores a 70kg. el costo de flete puede variar y deberá ser cotizado con su asesor comercial.

En algunos productos de muy alto volumen y precio muy competitivo deberá valorarse el costo de flete según sea el caso.

Entregas con citas, horarios restringidos y en lugares específicos, por favor enviar los datos completos con 72 hrs. de anticipación.

WLTG MÉXICO se reserva el derecho de elegir la paquetería que mejor convenga para garantizar la mejor entrega.

Para casos especiales de envíos internacionales (Centro y Sudamérica) se debe definir el termino de venta (INCOTERM) de la operación con su asesor comercial al momento de realizar la cotización, de tal manera que se determine la responsabilidad de las partes y los costos asociados, tanto de flete como despacho. Para su primer envío internacional, la cotización debe estar aprobada por la Dirección de Operaciones.

## DEVOLUCIONES

### Términos y condiciones

- Para solicitar una devolución se debe enviar la petición correspondiente por correo electrónico a su asesor comercial.
- No se aceptarán solicitudes para devolución de material que exceda los 30 días naturales a partir de la fecha de la facturación.
- Con la autorización previa de la Dirección Comercial, su asesor le proporcionará un código de devolución con el cual deberá referenciar su envío en la documentación. Es necesario enviar una nueva orden de compra por lo menos por el mismo monto.
- No se aceptará devolución de producto instalado, dañado o manipulado. El producto debe estar en su embalaje original y en buen estado.
- El costo de flete del envío del producto debe ser cubierto por el cliente.

No se aceptará el producto que sea enviado sin previa notificación y por lo tanto sin la referencia correspondiente. WLTG MÉXICO no se hace responsable por el destino final del material que no sea recibido.

Una vez recibido el producto la aceptación de la devolución queda sujeta a la condición perfecta, funcionamiento del producto y su empaque, el cual no debe tener marcas, rayones o etiquetas ajenas al diseño original.

En caso de ser aceptada la devolución, el área técnica confirmará a su asesor comercial la aceptación e internamente se llevarán a cabo los procesos para generar la nota de crédito correspondiente.

## GARANTÍAS

En WLTG MÉXICO, nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y durabilidad. Para ofrecerles tranquilidad y confianza ofrecemos garantía en nuestros productos.

Nuestros productos cuentan con 2 años de garantía a partir de la fecha de factura de venta a excepción de la marca AURO ELECTRONICS que corresponde solo a 1 año, contra cualquier defecto de fabricación y/o vicio del material. Para extensión de garantía por favor contacte a su asesor comercial.

Toda solicitud de garantía deberá ser por medio de un correo electrónico con su asesor comercial, quedará sujeta a revisión y evaluación por parte del Departamento de Calidad de WLTG MÉXICO.

Previo al envío de los productos, se debe proporcionar la información siguiente:

- Motivo de la garantía.
- Factura que avale que la fecha de compra este dentro del período de garantía.
- Clave del modelo y cantidades que se enviarán para su revisión.
- Condiciones de instalación (voltaje, lugar de instalación, total de piezas instaladas).
- El cliente podrá enviar fotografías y/o videos como evidencia de las fallas.
- Contacto del cliente con el que se podría resolver dudas técnicas.

**NOTA: La garantía no será aplicable a productos que muestren manipulación, alteración o intento de reparación por personal ajeno a WLTG MÉXICO.**

Se emitirá un diagnóstico en un plazo no mayor a 72hrs, a partir de la fecha de recepción en el área de garantías.

- Cuando el luminario no presente falla se regresará el producto con el cliente y se cobrarán los gastos de envío.
- Cuando la garantía sí aplique, se cubrirá con cambio físico, reacondicionamiento o nota de crédito, acorde a la disponibilidad del producto y/o lo requerido.
- Cuando la garantía no aplique, se compartirá un reporte a su asesor comercial en dónde se le informará las razones y si el luminario puede ser reacondicionado en caso de que lo requiera y el costo correspondiente.

Agradecemos el tiempo dedicado para revisar nuestra Guía de Atención al Cliente, su interés en conocer nuestros procesos y procedimientos. Tenemos el compromiso de seguir brindándole la mejor experiencia.

Atentamente:

WLTG MÉXICO