

1. **Condiciones Generales.** Estas condiciones aplican y regulan todas las transacciones comerciales de EGLO MEXICO ILUMINACION, S. de R. L. de C.V. ("EGLO") con sus clientes y distribuidores. Cualquier variación o modificación a las mismas deberá constar por escrito y deberán estar firmadas por los representantes legales de ambas partes.

2. **Crédito.** Invariablemente las tres (3) primeras compras deberán ser a contado. A partir de la cuarta compra se podrá otorgar crédito de treinta (30) días según fecha factura, y siempre que las referencias comerciales hubieren resultado favorables. En caso de que el cliente deje de solicitar producto por más de ciento veinte (120) días se le retirará el crédito y/o se le canalizará con distribuidor más cercano. El cinco por ciento (5%) de pronto pago solo aplica dentro de los 8 días a partir de la fecha factura, por dicho descuento EGLO tiene como obligación emitir una nota de crédito, la cual puede solicitarlas a su agente de ventas o directamente al departamento de cobranza. El cinco por ciento (5%) de pronto pago no aplica en productos de muestras, promoción o de outlet aún especificado en factura, tampoco aplicará si la cuenta del cliente tiene facturas vencidas, saldos pendientes o si la factura fue pagada en parcialidades fuera de los 8 días fecha factura.

3. **Monto Mínimo de Compra.** Monto del pedido para envío \$350.00 dólares más el impuesto al valor agregado.

4. **Garantías.** Luminarios dañados (cambio físico) o cristales rotos y/o estrellados se deberá de reclamar con formato otorgado por EGLO el cual deberá ser enviado en un lapso no mayor a 48 horas de haber recibido su pedido a su agente o/a atención a clientes y deberá ser llenado con toda la información requerida: la clave de cristal, factura, guía de envío, etc. EGLO le dará respuesta en un lapso de las 48 horas siguientes. Las garantías proceden en cristales y accesorios. Los clientes locales tienen 48 horas a partir de que recibió su material para reclamar cualquier tipo de garantía. Pasando las 48 horas, ya no procede la garantía, y el costo deberá pagarlo el cliente en su totalidad. Los clientes foráneos tienen 72 horas a partir de que recibió su material para reclamar cualquier tipo de garantía. Pasando las 72 horas, ya no procede la garantía, y el costo deberá pagarlo el cliente en su totalidad. Los clientes deberán llenar el formato de garantía, con toda la información solicitada y anexar fotografías. Almacén tiene 48 horas para mandar la garantía de cristal o accesorio al cliente. El costo del flete de dicha garantía será cubierto en su totalidad por EGLO.

5. **Devoluciones.** Únicamente se aceptarán devoluciones por defectos de fábrica. Cuando la devolución no tiene como causa un defecto de fábrica causará un cargo del veinte por ciento (20%). Por ningún motivo se aceptará devoluciones de material a EGLO por cristales rotos y/o estrellados u otro defecto del luminario si NO ha sido aceptado por la dirección de EGLO. En caso de hacer la devolución sin tener una autorización por parte de EGLO se cargará al cliente un veinte por ciento (20%). Toda devolución debe de venir con el formato EGLO de devoluciones llenado con toda la información requerida: modelo, factura, guía de envío, etc. Usted puede solicitar ese

formato en los teléfonos de servicio que aparecen mas adelante o con su ejecutivo responsable. Toda devolución lleva consigo un cargo adicional por el flete respectivo. No se permiten devoluciones de modelos discontinuados. Si el cliente hace devoluciones de material discontinuado se le regresarán. Cuando la mercancía devuelta llegue al almacén, ésta deberá traer consigo el formato de devolución o el cliente deberá haberlo enviado previamente vía email. Almacén tendrá cuarenta y ocho (48) horas para darle una respuesta sobre la devolución al agente. El técnico revisará la mercancía devuelta y determinará la condición del luminario, si tiene defecto de fábrica se reparará y se enviará al cliente o se hará cambio físico. Según como lo solicite el cliente. Si el luminario no fue dañado por el cliente, se repara en el caso de que sea posible y se le facturarán al cliente los suministros que se hayan utilizado para esta reparación. Almacén informará a atención al cliente y al respectivo agente el número de guía y fletera por la que fue enviada la mercancía reparada o nueva, al cliente. Toda devolución debe ser enviada sólo por las paqueterías con las que tenemos convenios a ocurre. (Paquexpres, Tresguerras, confirmar antes de enviar). El cliente deberá de enviar la guía de embarque correspondiente a su devolución al agente y éste a su vez a almacén, para poder rastrear y recoger la mercancía. Si no brindan esta información es imposible que tengamos conocimiento de la devolución, por lo que no nos hacemos responsables por sus productos. Los fletes que involucren devoluciones por defecto de fábrica serán pagados por EGLO, si se realizan por otro motivo, serán pagados por los clientes

6. **Flete Pagado.** Por compras mayores a \$350.00 USD en zona locales-CDMX. Mayores a \$3,200.00 USD en la zona Sureste y en el resto de la Republica \$3,000.00 USD no acumulables. Todas las cantidades son antes de IVA y no acumulables.

7. **Fleteras.** El cliente deberá de indicar la fletera para sus envíos en caso de no contar con alguno EGLO se reserva el derecho de asignarla. EGLO solo podrá enviar material por fletera solicitada siempre y cuando el cliente tenga convenio de este. Los riesgos de pérdida o daños de mercancía enviada por fletera elegida y pagada por parte del cliente es responsabilidad del mismo. Por lo que Eglo no podrá absorber ningún costo por estos conceptos. Los envíos solo se realizan a las sucursales del cliente y con factura, no al cliente final y sin factura.

8. **No Reserva.** No se podrá considerar como reservado el material cotizado y/o verificado por vía telefónica.

9. **Muestras de Exhibición al 50%.** Las muestras se facturarán con el 50%. Si se solicitan muestras y no stock no aplica el 50% ofrecido en estas y se facturarán con el descuento del cliente. Las muestras no aplican descuento de pronto pago, aun estando especificado en la factura.

10. **Documentación Electrónica.** Toda su documentación electrónica (facturas, complemento de pago, notas de crédito y notas de cargo) será enviada al e-mail que se haya registrado previamente en su solicitud de crédito o

con su agente de ventas el cual llevará adjunto los archivos PDF y XML.

**II. Cobranza.** Todo cliente deberá de enviar el comprobante de cada pago que realice, con el desglose de la aplicación del mismo y la forma de pago especificada al e-mail de su agente de ventas y al de cobranza@eglo.com

**12. Pagos.** Todo pago deberá de realizarse de acuerdo con las condiciones de contado o crédito, según aplique respectivamente, mediante transferencia electrónica debidamente referenciada a la factura(s) y demás información que permita la identificación de la operación a la cuenta que EGLO indique de tiempo en tiempo. Todo pago deberá de ser realizado dentro de los treinta (30) días siguientes a más tardar a partir de la fecha de la factura, a menos que el cliente tenga autorizado por escrito otro plazo de crédito. Toda falta de pago oportuno generará intereses moratorios a razón del 2.5% mensual por todo el tiempo que el adeudo permanezca insoluto.

**13. Derecho aplicable y Jurisdicción.** En relación a cualquier litigio, reclamación, o controversia que surgiera en relación con la relación comercial entre EGLO y el cliente, se estará a las disposiciones del Código Civil para el Estado de Jalisco, y serán competentes los tribunales mercantiles en Ciudad Judicial en Zapopan, Jalisco.

## CONTACTOS.

**TELEFONOS EGLO.**  
0133-3687-2095 al 97  
01800-0113456

**ATENCION A CLIENTES.**  
E-mail:  
atencionalclientel@eglo.com  
Extensiones: 101

atencionalcliente2@eglo.com  
108

**COBRANZA.**  
E-mail: cobranza@eglo.com  
Extensión: 105

**ALMACÉN.**  
E-mail: rocio.maciel@eglo.com  
Extensión: 104