

POLÍTICAS DE COMPRA

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

Ranchmart es un grupo con más de 30 años de experiencia en el sector, guiados por el amor al campo y los animales y la convicción de brindar soluciones de transporte seguro y optimizar tiempos a sus clientes, acompañándolos en cada uno de sus viajes, experiencias y vida cotidiana.

Contando con variedad de negocios los cuales cubren con las necesidades de sus clientes en sus distintas categorías:

- a. **Remolques Ranchmart:** dedicados a la fabricación, comercialización y distribución de remolques para todo tipo de cargas
- b. **Renta de equipo:** dedicado a la renta de todo tipo de equipo para ferias ganaderas y eventos del sector.

Trabajamos de la mano con **Dacar trailer Parts:** especializado en la comercialización de todo tipo de refacciones para remolques y con **Mupa Logistics**, empresa encargada de realizar nuestras entregas a toda la República Mexicana de manera segura.

CAPÍTULO II. MODALIDAD DE VENTA

Las modalidades de venta bajo las que trabaja Grupo Ranchmart se enlistan de la siguiente manera:

- a. **Venta directa en planta**, esta se realiza con la visita del cliente en nuestra ubicación y es atendido por uno de nuestros asesores, en este espacio puede conocer el producto en físico y efectuar la compra bajo nuestra variedad de modalidades de pago.
- b. **Venta en línea**, el cliente se contacta mediante nuestros canales de venta en línea (Llamada telefónica, redes sociales / whatsapp, facebook, instagram, página web, Tiktok, canal de Youtube) y es atendido por un asesor quien le brinda el material y seguimiento necesario para efectuar la compra.
- c. **Venta mediante distribuidores oficiales**, Grupo Ranchmart cuenta una red de distribuidores a lo largo de la República Mexicana, los cuales están cualificados para distribuir nuestro catálogo de productos.

- d. **Venta en eventos mediante stand** en los que Grupo Ranchmart está presente con algún espacio como patrocinador oficial y/o proveedor, en esta modalidad un asesor en ventas estará listo para atenderle.

CAPÍTULO III. MODALIDAD DE COTIZACIÓN

El asesor de ventas le atenderá por el canal de comunicación mediante el que se puso en contacto, se procede a realizar una cotización digital, desglosando los requerimientos, en ella se observa los datos oficiales de la empresa y del cliente así como los respectivos términos y condiciones.

Una vez autorizada la compra, la cotización deberá firmarse para validar la compra en el sistema y comenzar con el respectivo proceso.

En caso de adquirir un producto con entrega inmediata se realizará una cotización vía digital para ser autorizada y firmada por el cliente, para proceder a realizar la liquidación del producto mediante la modalidad de pago que prefiera dentro de las estipuladas por Ranchmart.

El seguimiento y atención a la venta se brindará mediante nuestras plataformas digitales oficiales.

3.1 ESPECIFICACIONES DE LA COTIZACIÓN

Toda cotización tendrá una vigencia de 7 días naturales para su autorización, a efecto de respetar los precios proporcionados, en caso contrario, se actualizará la misma, en caso de proporcionarse cotización con algún descuento o promoción, y ésta ya cumplió vigencia queda invalida y se deberá actualizar.

Los accesorios no están incluidos en el costo del producto, éstos tienen costo extra, dentro de nuestra variedad de artículos para equipar nuestras unidades se encuentran: frenos eléctricos en uno, dos o tres ejes, lona, llanta de refacción, rampas, piso de plástico, pintura bi o tri color, entre otros, estos accesorios serán aplicables según el modelo que se coticé.

Modificaciones especiales son con costo extra y éstas son sujetas bajo autorización, en caso de modificación autorizada, se contará con tres días vigentes para la confirmación de la modificación, estas modificaciones autorizadas no representan cambios importantes en la estructura de nuestros diseños, no realizamos productos fuera de línea o con especificaciones exactas, ya que la empresa está comprometida con el correcto funcionamiento de nuestros modelos.

El costo del producto no incluye envío, consulte costos y modalidades de entrega.

Todo el material digital oficial de Ranchmart como imágenes, fotografías y videos son de referencia y de apoyo ya que el modelo puede variar dependiendo de algún cambio con proveedor, escasez de las piezas o rediseño de mejora del modelo, éste puede variar por temporada.

Una vez autorizado su pedido y realizado su depósito no se aceptan modificaciones y/o cancelaciones.

Al firmar su cotización, el cliente está aceptando los términos y condiciones, así como las políticas que los mismos implican.

Nos comprometemos a proteger la privacidad de nuestros usuarios. Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente para la realización de cotizaciones, seguimiento a la compra y para brindar información relacionada con nuestros servicios de remolques y productos. No compartiremos, ni utilizaremos esta información para ningún otro fin sin el consentimiento explícito del usuario. Implementamos medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales.

CAPÍTULO IV. FORMA DE PAGO

4.1 GENERALIDADES DE PAGO

Precios sujetos a cambio sin previo aviso, éstos pueden variar de acuerdo a la inflación en el mercado impulsada por los costos, por la demanda o inflación estructural.

Se deberá cubrir con el 50% de anticipo incluyendo accesorios, para su fabricación, sin este porcentaje de anticipo no se podrá enviar a producción **sin excepción alguna**.

En caso de adquirir un producto con entrega inmediata deberá cubrir la totalidad del pago antes de su entrega **sin excepción alguna, teniendo un plazo máximo de 7 días naturales para liquidar**, de lo contrario el producto pasa nuevamente a disponibilidad y la compra entra a tiempo de fabricación regular.

Previo a su entrega el producto deberá estar liquidado al 100% incluyendo accesorios, envío o cualquier requerimiento adicional.

El pago se puede efectuar bajo la modalidad de transferencia interbancaria, móvil, depósito bancario, pago en efectivo en planta, cheque por cobrar, pago con tarjeta en planta, mediante enlace de compra digital.

Una vez realizado su pago se deberá enviar el comprobante de la transacción a su asesor de ventas para su cotejo y confirmación y proceder con la documentación restante.

El costo del producto no incluye envío, consulte costos y modalidad de entrega.

No se realizan reembolsos **sin excepción alguna** sin previamente hacer efectivo el cobro del recargo señalado. (CAP. VII.)

Grupo Ranchmart no se hace responsable por fallos en cobros con tarjeta y/o autorizaciones de compra por parte del cliente sin haber cotejado que la información se encuentre correcta.

En caso de requerir envío, deberá contar con una cotización del mismo, deberá ser firmada y efectuar el pago correspondiente, así como el producto únicamente podrá salir de planta y ser entregado, si éste se encuentra saldado previo a la salida de su flete **sin excepción alguna**. (CAP. VI)

4.2 ANTICIPOS Y REACTIVACIÓN DE PEDIDOS

Para iniciar el proceso de fabricación de cualquier remolque solicitado, el cliente deberá realizar un anticipo correspondiente al **50% del valor total del producto**.

El cliente cuenta con un **plazo máximo de 7 (siete) días naturales** a partir de la fecha de emisión del pedido o cotización de compra para efectuar dicho pago.

En caso de no recibirse el anticipo completo (50%) dentro del plazo establecido, la orden **no será ingresada al proceso de fabricación**, y la empresa **se reserva el derecho de cancelar o reprogramar la producción**, según disponibilidad lista de precios y condiciones vigentes al momento del pago.

Asimismo, si transcurre un periodo de **7 días naturales sin que el cliente proporcione respuesta o confirmación alguna**, ya sea respecto al pago, cotización o requerimientos del pedido y no a cubierto el anticipo del 50% la empresa podrá considerar la solicitud como **abandonada** y proceder con la **cancelación automática del pedido**, sin obligación realizar reembolsos, mantener condiciones, promociones, precios ni tiempos previamente acordados.

Si transcurre un periodo de **7 días naturales sin que el cliente proporcione respuesta o confirmación alguna**, ya sea respecto al pago, cotización o requerimientos del pedido, aun habiendo dado el 50% de anticipo la empresa podrá considerar un nuevo tiempo de fabricación sin obligación de mantener condiciones, promociones, precios ni tiempos previamente acordados.

4.3 REACTIVACIÓN DE PEDIDOS ABANDONADOS

. Anticipo mínimo requerido

Para poder reactivar el pedido, el cliente deberá realizar un pago **mínimo del 30% del valor total de la cotización vigente**, incluyendo el costo de accesorios adicionales si los hubiera.

En caso de que el cliente desee reactivar un pedido previamente cancelado por abandono, la reactivación estará sujeta a evaluación y aprobación por parte de la empresa y se aplicarán las siguientes condiciones:

- Este pago del 30% se **respetará como abono** válido y se aplicará al total del nuevo pedido.
- Si el cliente hubiese realizado un abono previo **menor al 30%**, dicho monto **no será tomado en cuenta** y se considerará como **no reembolsable y perdido**.
- **Actualización de precios:** El pedido se someterá a una nueva cotización basada en los precios y condiciones vigentes al momento de la reactivación, se invalida automáticamente la cotización anterior incluyendo descuento y promociones.
- **Nueva programación de fabricación:** Los tiempos de producción y entrega se ajustarán conforme a la disponibilidad actual de la empresa.
- **Penalización por reactivación:** Se aplicará un cargo por penalización proporcional al tiempo transcurrido desde la fecha de abandono, de acuerdo con la siguiente escala:

Tiempo transcurrido desde el abandono	Penalización aplicada
De 3 a 6 meses	5% del valor total del pedido
De 6 a 9 meses	10% del valor total del pedido
De 9 a 12 meses	20% del valor total del pedido
Más de 12 meses	40% del valor total del pedido

4.4 LIQUIDACIÓN DE PEDIDOS

Una vez que su producto se encuentre listo para recolección, se tendrá un plazo de máximo de un mes para recoger su producto en modalidad libre a bordo, es decir, en planta, de lo contrario si el producto no se encuentra liquidado, pasará a disponible para su venta y una vez liquidado se agendará nuevamente para producción aceptando el proceso que esto implica, sin obligación de mantener condiciones, precios ni tiempos de entrega previamente acordados.

CAPÍTULO V. FABRICACIÓN

El tiempo de fabricación comenzará a contabilizarse a partir del pago total del anticipo, es decir, el cliente deberá cubrir mínimo el 50% del costo total del pedido **sin excepción alguna** y realizar la firma para bloqueo de su pedido.

Las fechas de producción y entrega son aproximadas y estimadas, por lo que, Grupo Ranchmart no será responsable por cualquier pérdida, daño o atraso ocasionado o provocado por fenómenos de la naturaleza, incendios, huelgas, autoridades civiles o militares, motín, el incumplimiento de un proveedor de entregar oportunamente los materiales, la escasez de los mismos para su adquisición, o sin limitar la generalidad de lo anterior, por cualquier causa que sea inevitable o fuera del alcance razonable que demoren la entrega, ésta puede extenderse en un plazo de hasta 6 meses.

La empresa está comprometida en brindar seguridad, lo que conlleva cumplir con todos los procesos de fabricación, protocolos de seguridad, inspección y calidad, es por ello que se debe cumplir con todos y cada uno de los parámetros impuestos por Grupo Ranchmart y no será factible saltarse cualquiera de los procesos que arriesguen la seguridad del cliente, las cargas y los vehículos.

Toda modificación o requerimiento especial está sujeta bajo valoración y autorización, en caso de ser autorizada, no representa cambios importantes en la estructura de nuestros diseños, y el tiempo de fabricación puede extenderse. No realizamos productos fuera de línea o con especificaciones exactas, ya que la empresa está comprometida con el correcto funcionamiento de nuestros modelos.

Si su producto ya se encuentra en un proceso avanzado de producción y solicita cambio de modelo, cambio de piezas y/o anexas accesorios esto representa mayor tiempo de producción, movimientos de personal y logística por lo que se consultará previamente con las áreas correspondientes y en caso de ser autorizado, se cobrará una penalización del **30%** adicional equivalente al costo del cambio solicitado, este

porcentaje queda bajo valoración según el cambio y movimientos que los mismos impliquen.

No se podrán proporcionar imágenes del proceso de producción ni fotografías o material del producto sin estar concluido el proceso completo de fabricación, **sin excepción alguna**, por fines de protección a la marca.

No se permite la visita de personal ajeno a la empresa a áreas restringidas por seguridad.

CAPÍTULO VI. MODALIDAD DE ENTREGA GENERAL Y/O ESPECÍFICA

6.1 GENERALIDADES DE ENVÍO

Se realizará una cotización única para su flete, en caso de que requiera envío, en cualquiera de nuestras tres modalidades de entrega, individual, compartido o ruta Ranchmart, según sea el caso, dicha cotización saldrá bajo el nombre de MUPA LOGISTICS, empresa encargada del transporte y logística de nuestros productos.

El cliente deberá proporcionar código postal para proporcionar de manera más precisa el costo de su envío y sugerirle la mejor punto de entrega, la cotización deberá ser pagada con un 50% del total deberá ser autorizada y firmada por el cliente para proceder a agendar su envío.

El costo del envío compartido se calcula de acuerdo al kilometraje, y cantidad de productos que se pueden enviar en la ruta, la cantidad de productos es variable de acuerdo a las medidas de los productos y la ruta, estas rutas tienden a ser rutas fuera de las estipuladas por Ranchmart, denominadas como Ruta Ranchmart.

Para poder realizar el envío, el o los productos y costos del mismo deberán estar liquidados previo a la fecha establecida del flete (con un mínimo de 2 a 3 días de anticipación), en caso contrario, se procederá a reagendar su entrega, sujeta a disponibilidad.

El punto de entrega, fecha y horario estimado será determinado por logística, sujeto a cambios, previamente informados al cliente

Al recolectar su producto deberán presentarse con las condiciones estipuladas previamente por su asesor de ventas (Tamaño de bola y jalón) correctos de acuerdo a la unidad que adquirió.

En caso de adquirir productos que requieran de instalación o descarga especial consultar y confirmar punto de entrega para su valoración y autorización, así como recibir indicaciones especiales de acuerdo al tipo de producto para su descarga y/o instalación.

En caso de ser autorizado, el cliente deberá cumplir con los requisitos de maniobra, los cuales serán proporcionados por su asesor de ventas, una vez cumpliendo con los requisitos se procederá a agendar el servicio de instalación y/o descarga.

En caso de que el producto adquirido corresponda a la categoría de equipo para equino, bovinos o requiera de maniobras especiales para su descarga o traslado, se advierte que el producto puede llegar a su destino con detalles como raspones en la pintura, para ello la empresa previene el envío de pintura para ultimar detalles en caso de que presenten.

En caso de modalidad de envío (compartido, ruta Ranchmart o envío individual) La empresa es ajena a cualquier contratiempo presentado en el traslado que pueda afectar el tiempo de entrega, tal como manifestaciones, maniobras en carretera, accidentes en el traslado que impliquen o no a la empresa encargada de su traslado, o bien cargas que requieran descargas o instalaciones especiales está sujeto a cualquier cambio que se presente en la maniobra.

Nuestro personal autorizado y capacitado le brindará la información y detalles necesarios para asegurar el uso adecuado de su producto y se le hará entrega de las bitácoras e indicaciones correspondientes.

El conductor está autorizado para transportar única y exclusivamente productos de Grupo Ranchmart.

Se deberán proporcionar una serie de datos de la persona que recogerá en el punto de entrega el producto ya sea en cualquiera de nuestras modalidades de envío (Ruta Ranchmart, envío compartido, o envío individual) o bien libre a bordo, los documentos solicitados son (nombre de la persona, Identificación oficial, placas y modelo de la unidad que recogerá el producto). Si la persona que recogerá el producto no corresponde a la identificación brindada o bien, no cuenta con su identificación, el producto no será entregado y se procederá a validar con el comprador original en caso de que la persona que se presente por el producto, no sea quien realizó la compra originalmente, la entrega del producto no se realizará, retornará a planta y quedará bajo resguardo y en disposición de dirección.

El cliente deberá brindar datos específicos si la unidad a recolectar su producto Ranchmart cuenta con características especiales (tracto camión, cama baja, montacarga o grúa entre otros) para verificar que la unidad sea la correcta para su

descarga o manipulación de su producto. La empresa no se hace responsable del transporte o traslado del producto una vez entregado.

Ranchmart no se hace responsable del vehículo con el que se remolcará o transportará cualquiera de nuestros productos, esto en caso de presentarse algún daño a su unidad por un uso indebido, sobrecarga, traslado del producto con un vehículo incorrecto o cualquier otro perjuicio, incluyendo el operador.

En caso de cancelación de envío se deberá cubrir el pago del espacio correspondiente al 30% del total del costo real y completo del flete, por abandono de flete, ya que la ruta se efectuará.

6.2 ENTREGA LIBRE A BORDO

En caso de que la entrega del producto se realice en planta, el día y horario estimado será confirmado previamente por su asesor de ventas, éste será acorde a nuestro horario laboral, con el fin de optimizar y cumplir con el proceso completo de entrega.

Se deberán proporcionar una serie de datos de la persona que recolectará el producto, los documentos solicitados son (nombre de la persona, Identificación oficial, placas y modelo de la unidad que recogerá el producto). Si la persona que recogerá el producto no corresponde a la identificación brindada o bien, no cuenta con su identificación, el producto no será entregado y se procederá a validar con el comprador original en caso de que la persona que se presente por el producto, no sea quien realizó la compra originalmente, esto con fines de seguridad.

Nuestro personal autorizado y capacitado le brindará la información y detalles necesarios para asegurar el uso adecuado de su producto y se le hará entrega de las bitácoras e indicaciones correspondientes, en caso de que quien reciba la unidad no es el cliente final la empresa brinda el apoyo necesario en caso de que surja alguna duda, sin embargo la empresa no se hace responsable si la documentación o indicaciones brindadas no llegan a su destino, cliente final o persona que manipule el equipo.

El cliente deberá brindar datos específicos si la unidad a recolectar su producto Ranchmart cuenta con características especiales (tracto camión, cama baja, montacarga o grúa entre otros) para verificar que la unidad sea la correcta para su descarga o manipulación de su producto.

Se tendrá un plazo de máximo de un mes para recoger su producto en modalidad libre a bordo, es decir, en planta, de lo contrario si el producto no se encuentra

liquidado, pasará a disponible para su venta y una vez liquidado se agendará nuevamente para producción aceptando el proceso que esto implica.

6.3 ENTREGA EN ENVÍO INDIVIDUAL

Proceso logístico que consiste en realizar el envío del producto Ranchmart de manera individual, sin depender de otros envíos, tiempos de producción de otros productos o logísticas adicionales. Esto permite un traslado directo y específico del producto ofreciendo una entrega más focalizada.

El costo del flete se encuentra sujeto a cambios sin previo aviso y con previa autorización del cliente.

Se notificará con 6 a 8 días mínimos de anticipación la entrega del producto. El punto de entrega y el horario aproximado de llegada puede variar por circunstancias que se presenten en la ruta y traslado, mismas que son ajenas a la empresa. Si es el caso, se hará de conocimiento al cliente.

El punto de entrega, fecha y horario estimado será determinado por logística, y autorizado por el cliente, sujeto a cambios, previamente informados.

En caso de que el cliente no se presente o en su caso, no se reporte en el punto de entrega y horario señalado, el producto no se entregará. Éste retornará a planta de Grupo Ranchmart para una reprogramación de entrega previa autorización de Dirección General y nueva cotización con el costo de envío. En caso contrario, pasará a modalidad de entrega de libre abordó, es decir, el cliente deberá pasar a recoger el producto en planta.

Una vez entregado el producto, la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad sobre el mismo. Si el cliente decide que el producto sea entregado y almacenado en una pensión o lugar externo a nuestra empresa, nos eximimos de toda responsabilidad desde el momento en que el producto sea dejado en dicha locación y la documentación oficial procede a disposición de la empresa para su posterior entrega.

6.4 ENTREGA EN ENVÍO COMPARTIDO

Un envío compartido, también conocido como envío consolidado, se refiere a la práctica de agrupar varios productos o remolques de diferentes clientes en un solo envío. Lo que distingue a este tipo de envío denominado como “Compartido” es que la ruta no forma parte de nuestras rutas oficiales, sin embargo, se busca abrirla y optimizarlas según la demanda. Esta estrategia tiene como objetivo reducir los costos totales del transporte al aprovechar la capacidad total del vehículo o

plataforma. Al compartir el espacio y los recursos logísticos, se optimizan los costos operativos y se ofrece una alternativa económica para el transporte de cargas fraccionadas o menores volúmenes.

El envío compartido está condicionado a la salida de producción de todos los productos que comparten el flete. Esto significa que todos los productos deben estar listos y disponibles para ser enviados al mismo tiempo para que puedan ser agrupados en un solo envío consolidado. Esta sincronización es crucial para optimizar la eficiencia del transporte y minimizar los tiempos de espera y los costos asociados con el envío individual de cada producto

Consulte productos participantes para esta modalidad de entrega

El costo del flete se encuentra sujeto a cambios sin previo aviso.

La ruta se efectuará una vez que se cuente con la disponibilidad total de los productos dentro del envío y los espacios se encuentren ocupados.

El costo total de la ruta puede variar, el punto de entrega será determinado por logística, con fines de asegurar maniobras de descarga y seguridad.

Una vez acordado y autorizado el envío no se aceptan cancelaciones

El punto de entrega, fecha y horario estimado será determinado por logística, sujeto a cambios, previamente informados al cliente

En caso de cancelación de envío compartido o Ruta Ranchmart por circunstancias especiales, se valorará por el área correspondiente y se deberá cubrir el pago del espacio correspondiente al 30% por abandono de flete, ya que la ruta se efectuará.

Se notificará con 6 a 8 días mínimos de anticipación la entrega del producto. el punto de entrega y el horario aproximado de llegada (éste último, puede variar por circunstancias que se presenten en la ruta y traslado, mismas que son ajenas a la empresa. Si es el caso, se hará de conocimiento al cliente).

Se brindará un horario aproximado de llegada, el cual deberá cumplir con el fin de evitar demora en las siguientes entregas.

En caso de que el cliente no se presente o en su caso, no se reporte en el punto de entrega y horario señalado, el producto no se entregará. Éste retornará a planta de Grupo Ranchmart para una posible reprogramación de entrega previa autorización de Dirección General. En caso contrario, pasará a modalidad de entrega de libre abordaje, es decir, el cliente deberá pasar a recoger el producto en planta.

Una vez entregado el producto, la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad sobre el mismo. Si el cliente decide que el producto sea entregado y almacenado en una pensión o lugar externo a nuestra empresa, nos eximimos de toda

responsabilidad desde el momento en que el producto sea dejado en dicha locación y la documentación oficial procede a disposición de la empresa para su posterior entrega.

Un envío denominado como “Ruta Ranchmart”, se refiere a un envío compartido con entrega en rutas preestablecidas por la empresa, tienden a ser rutas con entregas continuas y fáciles de consolidar, esta práctica agrupa varios productos o remolques de diferentes clientes en un solo envío. Esta estrategia tiene como objetivo reducir los costos totales del transporte al aprovechar la capacidad total del vehículo o plataforma. Al compartir el espacio y los recursos logísticos, se optimizan los costos operativos y se ofrece una alternativa económica para el transporte de cargas fraccionadas o menores volúmenes.

El envío compartido está condicionado a la salida de producción de todos los productos que comparten el flete. Esto significa que todos los productos deben estar listos y disponibles para ser enviados al mismo tiempo para que puedan ser agrupados en un solo envío consolidado. Esta sincronización es crucial para optimizar la eficiencia del transporte y minimizar los tiempos de espera y los costos asociados con el envío individual de cada producto

Consulte productos participantes para modalidad de entrega

La ruta se efectuará una vez que se cuente con la disponibilidad total de los productos dentro del envío y los espacios se encuentren ocupados.

El costo total de la ruta puede variar.

Una vez acordado y autorizado el envío no se aceptan cancelaciones

En caso de cancelación de envío compartido o Ruta Ranchmart por circunstancias especiales, se valorará por el área correspondiente y se deberá realizar el pago del espacio que corresponde al 30% del costo total real del envío por motivo de abandono de espacio, ya que la ruta se efectuará.

Se notificará con 6 a 8 días mínimos de anticipación la entrega del producto. El punto de entrega y el horario aproximado de llegada puede variar por circunstancias que se presenten en la ruta y traslado, mismas que son ajenas a la empresa. Si es el caso, se hará de conocimiento al cliente.

Se brindará un horario aproximado de llegada, el cual deberá cumplir con el fin de evitar demora en las siguientes entregas.

En caso de que el cliente no se presente o en su caso, no se reporte en el punto de entrega y horario señalado, el producto no se entregará. Éste retornará a planta de Grupo Ranchmart para una posible reprogramación de entrega previa autorización

de Dirección General. En caso contrario, pasará a modalidad de entrega de libre abordó, es decir, el cliente deberá pasar a recoger el producto en planta.

Una vez entregado el producto, la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad sobre el mismo. Si el cliente decide que el producto sea entregado y almacenado en una pensión o lugar externo a nuestra empresa, nos eximimos de toda responsabilidad desde el momento en que el producto sea dejado en dicha locación y la documentación oficial procede a disposición de la empresa para su posterior entrega.

6.5 ENVÍOS POR PAQUETERÍA

En caso de que la entrega del producto autorice y realice por paquetería el asesor de ventas funge como apoyo a la cotización de la misma, se facilita la información correspondiente para su cotización, el cliente deberá proporcionar código postal para proporcionar un aproximado del costo y sugerirle opciones de paquetería se procede a realizar en pago correspondiente para continuar con dicho trámite, nuestro personal se encarga del embalaje en caso de que el producto lo requiera y llegue a su destino en las mejores condiciones.

El proceso y garantías de traslado corre por parte de la paquetería con la que se realice el trámite ya que Ranchmart no se hace cargo del traslado.

Nuestro personal autorizado y capacitado le brindará la información, seguimiento y detalles necesarios para asegurar el uso adecuado de su producto y se le hará entrega de del material con las indicaciones correspondientes.

CAPÍTULO VII. CANCELACIÓN DE COMPRA

En caso de cancelación de compra, se deberá efectuar el cargo del **30%** del costo total del producto incluyendo accesorios **sin excepción alguna**.

En caso de cancelación de compra sin haber completado aún el 50% de anticipo del costo del producto se analiza si se completa el 30% correspondiente al cargo, de no completar el 30% no habrá reembolso del abono o anticipo con el que se cuente **excepción alguna**.

En caso de cancelación de compra (de cualquier tipo ej: circunstancias ajenas a la empresa Grupo Ranchmart) se requerirá una carta petición la cual se someterá a revisión por parte de Dirección para dictaminar respuesta la cual será informada al cliente explicando motivo de la decisión.

*La carta deberá contener los siguientes elementos: En caso de tratarse de una empresa deberá contener membrete, o bien estar firmada y/o sellada por el cliente solicitante, deberá contener la explicación del motivo de la solicitud, fecha y nombre del solicitante así como el número de cotización al que se quiere aplicar.

En caso de cancelación de envío bajo modalidad compartida, se deberá cubrir el pago del espacio correspondiente al **30%** de la totalidad del costo real de la ruta completa, por abandono de flete, ya que la ruta se efectuará **sin excepción alguna**.

Si se menciona cancelación por parte del cliente se cuenta con una semana para confirmación, de lo contrario si no se confirma cancelación ésta se efectúa de manera automática y se realiza la devolución del restante contemplando el cargo.

Se deberá ingresar una solicitud de reembolso con los datos del cliente, como lo es nombre completo y número de cuenta, para proceder a la solicitud del reembolso, una vez validada, la forma de pago se efectuará vía transferencia bancaria o en efectivo independiente de la modalidad de pago inicial.

Se contará con un estimado de 15 días hábiles mínimos para realizar el reembolso, en caso de que se alargue este plazo será debido al proceso que conlleva el trámite según la entidad o medio por el cuál realizó el anticipo.

Se deberá firmar un formato de cancelación para hacer válida la devolución, el cuál quedará anexado a su pedido original, así como posterior a su reembolso deberá firmar un formato tipo recibo.

CAPÍTULO VIII. GARANTÍAS EN EL PRODUCTO

GARANTÍA LIMITADA

Ranchmart garantiza al consumidor/comprador original, por un período de un (1) año a partir de la fecha de compra por parte del comprador, que el remolque estará libre de defectos en materiales y mano de obra atribuibles al garante.

El Garante se reserva el derecho a modificar el diseño de su producto de vez en cuando sin previo aviso ni obligación de realizar los cambios correspondientes en los productos fabricados anteriormente

Se podrá validar garantía **sin excepción alguna** únicamente bajo valoración por parte de nuestro equipo capacitado para determinar el daño, podrá enviar fotografías y/o video para analizar previamente.

Para validar garantía es necesario acudir con la unidad a nuestra planta ubicada en (Carretera León-Lagos, Km 6, Lagos de Moreno, Jalisco).

La garantía de su producto Ranchmart cubre defectos de fabricación y materiales por un período de 1 año y cubre los siguientes aspectos:

Defecto de fabricación en estructura

Defecto en soldadura

Defecto de pintura

Defecto en ensamble

Exclusiones de garantía:

Quedan excluidos de esta garantía de un (1) año los componentes eléctricos, los accesorios, la pintura, el recubrimiento inferior, las refacciones de marcas ajenas a Ranchmart, los componentes de la suspensión.

- Se excluye el desgaste normal de llantas y cualquier componente de suspensión y sistema de luces.
- No están cubiertos por esta garantía los daños resultantes de irregularidades en las carreteras.
- Daños por reparaciones no autorizadas a manos de terceros
- Daños por el resultado del mal uso de la unidad, negligencia y violación a la bitácora de entrega de Ranchmart y/o etiquetas de seguridad.
- Abolladuras o rupturas en superficies
- Falta de mantenimiento rutinario, indicado en bitácoras y manuales
- La garantía no aplica si no se realizan los mantenimientos semestrales preventivos recomendados por Ranchmart, realizados por Ranchmart.
- Daños causados por una bola de enganche o enganche de remolque inadecuados
- Cualquier alteración de la estructura original o de los componentes,
- Daños ocasionados por el uso por parte de un tercero (arrendador o inquilino). Ranchmart se reserva el derecho de determinación final sobre si un producto ha recibido mal uso

El garante podrá seleccionar otro lugar cualificado para llevar a cabo la reparación. El garante no estará obligado en modo alguno a pagar las reparaciones realizadas sin un número de autorización de reparación específico. Todos los gastos de envío o entrega de los productos para el servicio de garantía correrán a cargo del comprador. El garante subsanará los defectos en un plazo razonable.

La empresa tiene el único poder de decisión sobre el proceso de reparación, el equipo seleccionado dictamina el proceso y la selección de lo que entra por garantía

En caso de que se dictamine una reparación fuera de garantía ésta se le notificará al cliente si desea la reparación y se continuará con el proceso correspondiente a la reparación la cual implica costo por las piezas que conlleve y el servicio.

La empresa no se hace responsable de la capacidad de arrastre de su vehículo, ni si el tipo de vehículo con el que se remolcará la unidad es inadecuado.

La empresa no se hace responsable de cualquier daño a la unidad que remolque o transporte productos Ranchmart, debido a un uso indebido del remolque, sobre carga o cualquier otro perjuicio.

8.1 PROCESO DE VALIDACIÓN DE GARANTÍA

Para efectuar la garantía de producto Ranchmart se deberán reunir los siguientes requisitos:

El comprador debe devolver el formulario de registro de la garantía dentro de los quince días siguientes a la compra para activar la garantía.

El cliente debe presentar el comprobante de compra original (factura original y cotización). Se requerirá una evaluación técnica para determinar la elegibilidad de la garantía.

- Cumplir con sus registros de mantenimiento preventivo semestral (6 meses), mantenimientos realizados por la empresa Ranchmart.
- Enviar material de evidencia fotografías, videos que avalen el defecto
- El equipo de reparación y mantenimiento, así como dirección determinará si el daño entra por garantía, en algunos casos es necesario acudir con la unidad para observar con mayor detenimiento el daño.
- Una vez confirmada la garantía se le notificará al cliente
- El asesor de ventas realiza una orden de servicio indicando los detalles a reparar por garantía anexando las evidencias para un seguimiento de la reparación
- Se dictamina fecha estimada de entrega de la unidad la cual se realizará en planta.
- En caso de solicitar entrega en un punto adicional a nuestra planta la modalidad de entrega, queda sujeta a estimación por daño, así como el costo y ubicación de entrega.

- El comprador debe pagar todos los servicios, y gastos de transporte incurridos para obtener el servicio de garantía en caso de solicitar reparación fuera de las instalaciones

8.2 PÉRDIDA DE GARANTÍA

La garantía en productos marca Ranchmart queda invalidada bajo las siguientes circunstancias:

- **Falta de pruebas o documentos requeridos:** No conservar o proporcionar la documentación necesaria, como recibos de compra, registros de servicio o pruebas de mantenimiento cuando se soliciten para fines de garantía.
- Si el plazo excede un año a partir de su entrega
- Cuando al producto se le retiraron las calcas de seguridad o marca de la empresa, éstos deberán preservarse y encontrarse intactos.
- Cuando el producto de línea es modificado o alterado en manos de externos
- Cuando solicitan el producto original, desde fabricación sin algún aditamento que incluye el modelo fuera de nuestros parámetros
- Uso inadecuado o negligente, Utilizar el producto de manera que no está destinada, como usarlo en condiciones ambientales extremas no especificadas, sobrecargarlo más allá de las especificaciones recomendadas, o utilizarlo de manera negligente que pueda causar daños este punto es valorados y determinado por el personal capacitado, regido por nuestra bitácora de entrega.
- No haber firmado la bitácora de entrega.
- Implementar insumos en nuestros productos que no son de nuestra línea, de nuestra marca o de nuestros proveedores, piezas de repuesto o consumibles que no sean los recomendados o aprobados por el fabricante, lo cual puede afectar el rendimiento o la seguridad del producto.
- Cuando se advierte que el producto no puede ser transportado, remolcado o trasladado bajo condiciones inadecuadas, ejemplo; exceder capacidades de carga o de arrastre, remolcar con una unidad que no es apta para el tipo de producto
- Cuando no se siguen las indicaciones de mantenimiento explicadas y entregadas por nuestro personal en el documento de Bitácora de entrega y especificados en leyendas de seguridad y advertencia colocadas en el remolque.
- Por falta de mantenimientos periódicos y preventivos a su producto.

El personal autorizado llevará a cabo su expediente para validar o invalidar el proceso de garantía.

Limitación y descargo de responsabilidad de la garantía implícita:

El garante limita expresamente la duración de todas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y otras garantías implícitas tras la expiración de la fecha de garantía. Ninguna persona tiene autoridad para ampliar, enmendar o modificar esta garantía. Esta garantía sólo es válida en el territorio nacional mexicano. No es válida para mercancías enviadas al extranjero

Esta garantía le otorga derechos específicos. Ninguna acción para hacer valer esta garantía podrá iniciarse después de seis (6) meses del descubrimiento de cualquier defecto, o después de la fecha de expiración del período de garantía.