



---

---

## POLITICAS GENERALES



## Indice

Aspectos Generales .....	1
Políticas de cancelación y devolución .....	2
Políticas de ventas .....	5
Políticas de tarjeta de puntos .....	8
Aviso de Privacidad .....	9



## Aspectos Generales

### Dirección

CS Impresores matriz, ubicada en Fray Juan de Torquemada #123 Col. Obrera Alc. Cuauhtémoc C.P 06800 CDMX, México.

CS Impresores Sucursal 5 de febrero, ubicado en calle 5 de febrero #462c Col. Algarín Alc. Cuauhtémoc C.P. 06880 CDMX, México.

### Horario

Atención en ambas sucursales de 8:00 a 18:00hrs de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 14:00hrs

*\*Sujeto a cambios sin previo aviso.*

### Contacto

Sitio web: [www.csimpresores.com.mx](http://www.csimpresores.com.mx)

Redes sociales:

- Facebook: CS Impresores
- Instagram: CS Impresores
- WhatsApp: 55 5157 5894 / 56 1439 8969

Teléfono: 55 5440 0721 / 55 5086 6360



## **POLITICAS DE CANCELACION Y DEVOLUCION**

Los siguientes términos aplican para todas las transacciones, Esta política podrá cambiar sin previo aviso. CS Impresores hará las cancelaciones o devoluciones siempre y cuando se cumpla con cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

Éstas solo aplicarán cuando CS Impresores entregue el pedido equivocado o sea error de producción.

### **Cancelación**

Un pedido puede ser cancelado total o parcialmente siempre y cuando no haya sido procesado en producción.

Los pedidos que se encuentren como “pendientes” podrán ser cancelados, una vez contactado y confirmando con el operador de su pedido, de forma escrita, por medio de:

Correo electrónico

WhatsApp

Facebook

Mostrador (Siempre y cuando la nota de venta o factura este escrito que se acepta la cancelación con firma, nombre, fecha y hora)

Si su pago fue por depósito, transferencia, oneclick, se abonará a tarjeta de puntos “CS Impresores”, la cual podrá ser utilizado en próximas compras.

Si deseas la devolución, se hará a la misma cuenta de retiro, además deberá enviar una carta en la cual se solicite y explique motivo de la devolución, y comprobante de pago. Este movimiento puede demorar de 1 a 10 días hábiles.

El tiempo se toma en cuenta una vez se confirme y acepte la solicitud por parte de la tesorería de CS Impresores.

Si su pago fue con tarjeta de debito o crédito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que se realizó el pago, este trámite puede demorar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de Tarjetas.

### **Cambio o Devolución**

La devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos

El producto fue usado.

Productos rebajados o en promoción.

El producto se encuentre en mal estado.

El producto no se encuentre completo.

El cliente no cuente con la factura o nota de venta expedida por la empresa.



Después de 15 días naturales de haber recibido el producto.

El material haya sido solicitado sobre pedido (materia prima fuera de línea).

Los gastos de envío no podrán ser reembolsados o cargo de CS Impresores.

El cliente debe asistir a la sucursal en la cual fue atendido para levantar pedido.

En caso de cambio el cliente deberá entregar al 100% el material en las instalaciones de CS Impresores, en cualquiera de sus sucursales establecidas en este documento, apartado "Identificación de la empresa".

Para solicitar una devolución deberá llenar la solicitud de devolución correspondiente (pregunta por atención a clientes).

Las solicitudes son atendidas de lunes a viernes de 8:00 a 18:00hrs

Importante:

Es posible que durante el proceso se solicite información adicional.

La solicitud del cambio o devolución esta sujeta a previa autorización, por el área correspondiente, puede demorar 10 días hábiles.

Si el cambio o devolución es autorizado por el área correspondiente, el cliente deberá entregar y recoger el o los productos en la sucursal que hizo la compra.



## POLITICAS DE VENTAS

Con el fin de brindar un servicio de excelencia, oportuno y con calidad a nuestros clientes. A continuación se indicarán las políticas de ventas en línea.

### **Cotizaciones**

Todas las cotizaciones tendrán una vigencia de 15 días naturales. Transcurrido ese tiempo, deberá solicitar actualización de cotización a su Ejecutivo de Ventas. Este tiempo de vigencia puede ser menor en caso de que cambios inesperados se presenten por cuestiones de caso fortuito, fuerza mayor, o eventos globales que afecten los costos de insumos de producción y logística

### **Pagos**

Todos los pedidos deberán ser pagados al 100%

Los pagos se podrán realizar con transferencia, depósito bancario. “CS Impresores” tendrá la obligación de poner a disposición del cliente/comprador los datos bancarios, sin embargo, no se hará responsable ni gestionará cualquier error en su emisión. Cualquier comisión generada, correrá a cargo del cliente/comprador. Es obligación de cliente/comprador hacer llegar el comprobante de pago al correo o red social en la que se realizó el pedido, deberá indicar a que pedido se aplicará.

Excepcionalmente podrán generar sus pagos por medio de oneclick, en tarjeta de débito o crédito, mediante el QR o link enviado por un operador de CS Impresores.

En caso de pagar con tarjeta de puntos “CSI” deberá indicar número de tarjeta en la cual se hará el cargo.

### **Descuentos**

En caso de existir alguna promoción o descuento, se aplicarán inmediatamente. Dado el caso de no aplicarse al momento, se abonará a la tarjeta de puntos CS Impresores.

Descuento sobre descuento

### **Impuestos y facturación**

Todos los productos y servicios que CS Impresores ofrece incluyen IVA. El cual es un impuesto absoluto y deberá ser incluido sin excepción alguna.

Podrá generar su factura en línea en la dirección [www.csimpresores.com.mx](http://www.csimpresores.com.mx) teniendo hasta el día 30 de cada mes. Todas las ventas que no se facturen en el mes en curso, se expedirán a público en general con RFC genérico.

Una vez generada la factura no habrá re-facturación y/o reenvío, en caso de no recibirla, el cfdi se encontrará a su disposición en el portal SAT (de acuerdo a La guía de llenado de CFDI, anexo 20).



En caso de requerir factura deberá indicarse al levantar pedido.

Si el cliente no solicita el CFDI al momento de levantar el pedido, él tendrá la responsabilidad de generar su factura a través de nuestra página web.

### **Crédito**

CS Impresores no ofrece crédito a ningún cliente.

### **Tiempo de entrega**

Los tiempos de entrega se indican una vez teniendo los siguientes datos confirmados:

Autorización de impresión o revelado, por parte del cliente, mediante un escrito o firma en nota de venta (digital) .

Pago al 100% del pedido.

Confirmación por parte del operador de CS Impresores , la cual incluye:

- Orden de producción.
- Hora de entrega.
- Saldo a pagar o pagado.
- Observaciones (dado el caso ).

\*\*Si requiere que se haga cambios en diseño tendrá un costo extra, el cual será cotizado por personal de diseño de CS Impresores\*\*

Los tiempos de entrega pueden variar por fallas en maquinaria y equipo, eléctrica o cualquier otro imprevisto.

CS Impresores no se hace responsable por trabajos olvidados, o que no hayan sido recogidos por más de 15 días naturales. Una vez pasados los días establecidos la responsabilidad es enteramente del cliente.

Sólo se harán entregas en horarios establecidos por sucursal, ningún trabajador de CS Impresores tiene opción a hacer entregas fuera de horario laboral, toma precauciones.

### **Envíos**

CS Impresores hace envíos a toda la República Mexicana. Todo envío tiene cargo extra, el cual deberá cotizarse con un operador de CS Impresores.

Los envíos en el interior de la República Mexicana están operados por DHL.

Es responsabilidad del cliente encontrarse en tiempo y forma al momento de hacer entregas por medio de paquetería o cualquier otro. En caso de tener que regresar a hacer la entrega tendrá costo extra.

### **Responsabilidad sobre los servicios contratados**

En todo momento, CS Impresores obra con buena fe y bajo instrucciones del cliente, por lo cual, si algún material que se entregue infringe con derechos



intelectuales o de propiedad industrial de terceros, la responsabilidad legal será de quien contrate el servicio, no de C.S IMPRESORES.

### **Pre-prensa (Pre impresión)**

#### Responsabilidad

El cliente es responsable de revisar y autorizar cualquier manipulación por parte de cualquier operador de CS Impresores. Esto estará confirmado a través de una firma en los documentos que se señalen o por medio de una confirmación escrita por correo electrónico, WhatsApp, o cualquier otro medio de contacto ya mencionados en los "Aspectos generales".

#### Tiempo de entrega

Los tiempos pueden variar sin previo aviso, no es responsabilidad de CS Impresores los cambios imprevistos u errores que pudieran haber en el proyecto.

#### Precios

Las formaciones no tienen cargo extra. Éstas (formaciones) son de uso exclusivo para CS Impresores, en caso de requerir llevarse el armado éste tendrá un costo extra, el cual tendrá que ser cotizado por el jefe de producción.

#### Responsabilidad post-entrega

Sólo nos hacemos responsable del material procesado por CS Impresores, en caso de que exista un error en algunos de nuestros productos y/o servicio. No nos hacemos responsables de papel, impresión o cualquier otro que sea ajeno a CS Impresores.

Se recomienda revisar su material al recibirlo.





## POLITICAS DE TARJETA DEPUNTOS

### **Membresía**

La tarjeta de puntos CSI no tiene costo por apertura, esta disponible sólo en la Republica Mexicana, para todos sus habitantes mayores de edad. Al utilizar los beneficios del programa, da su consentimiento en someterse a las reglas, normas y, terminos o condiciones.

Es intransferible y para hacerla valida deberá presentarla al cajero u operador, en caso contrario no podrá redimir o bonificar puntos en dicha tarjeta.

### **Conversión**

1 punto es = a \$1.00

### **Vigencia**

La tarjeta cuenta con 1 año de vigencia que comienza a partir del 1 de enero del 2025 al 31 de Diciembre del 2025

### **Uso de puntos**

Los puntos no son transferibles o canjeables por efectivo.

No podrán ser devueltos a efectivo una vez se ingresen a sistema.

### **Perdida, robo o extravío**

En caso de robo o extravío, la reposición del plastico tiene un valor de \$50.00, además deberá presentar una identificación vigente con fotografía.

### **Promociones participantes**

Las promociones son mensuales, éstas estarán publicadas en nuestro sitio web, redes sociales, posters impresos (en sucursal) y flyer´s promocionales. Además puedes recibir correos con dichas notificaciones.



## **Aviso de Privacidad y Política de Privacidad**

### **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES, Y CLIENTES POTENCIALES DE CSI**

#### **I.- IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE**

En CS IMPRESORES (CSI) con domicilio en Fray Juan de Torquemada #123 Col. Obrera Alc. Cuauhtemoc C.P. 06800 CDMX, México, es responsable de los datos personales de sus clientes, por lo que hace un esfuerzo permanente para salvaguardarlos.

#### **II.- DATOS PERSONALES SOLICITADOS Y FINALIDADES**

Más que una política, en CSI tenemos la filosofía de mantener una relación estrecha y activa con nuestros clientes, al proporcionarnos sus datos personales consiente su tratamiento dentro los Estados Unidos Mexicanos y entiende que podrán ser tratados por CSI y/o sus proveedor es de servicios con quienes tiene una relación jurídica y comercial, y fungen como encargados en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los particulares (La Ley), con las siguientes finalidades.

Dichos datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

1. Proveerle del bien y/o servicio que solicite (p.ej: cuando compre un producto o servicio
2. Honrar la garantía de los productos o servicios.
3. Realizar actividades de mercadeo y promoción en general (p.ej: informarle sobre promociones especiales y/o invitarlo a eventos.
4. Mantener actualizados nuestros registros a fin de poder responderle a sus consultas .
5. Realizar actividades publicitarias como ofrecerle productos, servicios e información de CSI y/o de nuestros socios de negocios.
6. Prospección comercial y análisis estadísticos y de mercado.

Para el caso de clientes, los datos personales que podrán ser solicitados son los siguientes:

1. Nombre.
2. Domicilio.
3. Correo electrónico.
4. Teléfono (celular y/o fijo).
5. RFC.
6. CURP.
7. Género.
8. Estado civil
9. Usuario de redes sociales (como Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electronico, Telegram, WhatsApp y LinkedIn).
10. Fecha de cumpleaños

Ponemos a su disposición un mecanismo habilitado en el Centro de Atención al Clientes de CSI en su teléfono: 55 5440 0721 Ext. 203