DELINSECT S.A DE C.V. es una empresa dedicada a la comercialización de insectos comestibles, comprometidos a ofrecer productos de la más alta calidad y un servicio excepcional a nuestros clientes.

Con la finalidad de poder realizar procesos de venta que satisfagan a nuestros clientes damos a conocer nuestra política de ventas:

Política de Venta en Sucursal

- Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Con descanso en sábado, domingo y días festivos oficiales.
- Al momento de adquirir nuestros productos, se debe entregar al cliente nota de venta o comprobante de compra correspondiente.
- Es importante recomendar a nuestros clientes conservar la nota de venta, ya que es necesaria para efectuar cambios, devoluciones o hacer válida cualquier garantía.
- Los métodos de pago aceptados en sucursal son: efectivo, tarjeta de crédito y débito.

Política de Lista de Precios

- Ofrecemos precios para los mercados local (Área de cobertura), nacional (Foráneos), mayoreo y menudeo. Los cuales se determinan en función del valor del mercado para asegurar competitividad constante.
- Nuestros precios están expresados en pesos mexicanos e incluyen IVA.
- Evaluamos la vigencia de nuestros precios basándonos en las tendencias del mercado nacional.
- Una vez que se solicita una cotización a nuestro departamento de ventas, el precio queda establecido y es el que debe utilizarse al emitir el pedido. La cotización tiene vigencia de 3 días hábiles.
- Las modificaciones en los precios de los productos son comunicadas por el Gerente de Ventas o en su defecto por la Dirección ejecutiva al departamento de ventas, quien a su vez deberá informar a su cartera de clientes en las 72 hrs. posteriores al comunicado.

Solicitudes de Crédito

- Los clientes que deseen solicitar crédito deben coordinarlo con el departamento de ventas, quien les indicará el procedimiento a seguir. La información debe ser enviada desde un correo electrónico institucional o por medio del representante legal.
- Solo podrán solicitar crédito aquellos clientes que requieran factura. Los clientes que realizan compras con ticket de venta al público en general no son elegibles para solicitar crédito.
    - Requisitos:
        - Identificación Oficial: Requerimos una copia del INE del cliente.

- Acta Constitutiva: Para personas morales, solicitamos el acta constitutiva de la empresa.
- Comprobante de Domicilio: Se debe proporcionar un comprobante de domicilio reciente (no mayor a tres meses), como un recibo de agua, luz o teléfono.
- Estados de Cuenta: Solicitamos los últimos tres meses de estados de cuenta bancarios.
- Constancia de Situación Fiscal: Es necesario presentar la constancia de situación fiscal vigente.
- Cumplimiento de obligaciones fiscales: Carta de cumplimiento de obligaciones fiscales para clientes con créditos mayores a $17,500.00 mxn.

- Una vez recibida, la solicitud de crédito será evaluada internamente, y le proporcionaremos una respuesta en un plazo máximo de cinco días. Nos reservamos el derecho de aprobar o rechazar cualquier solicitud sin obligación de justificar nuestra decisión.
- Los clientes que sean acreedores a un crédito deberán firmar el pagaré al momento de la entrega del pedido, el cuál viene incluido en la información de su factura.

Condiciones de Crédito

- Ofrecemos un plazo máximo de crédito de 30 días naturales a partir de la fecha de facturación.
- En caso de retraso en el pago, se aplicará un interés moratorio del 12% mensual sobre el saldo pendiente.

Política de Confidencialidad y Protección de Datos

- Utilizaremos sus datos personales exclusivamente para procesar pedidos y mejorar su experiencia como cliente.
- En DELINSECT S.A DE C.V., cumplimos con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Política de Promociones, Descuentos y Bonificaciones

- Las promociones o bonificaciones son informadas por el Gerente de ventas al departamento de ventas, quienes a su vez lo comunicarán a su cartera de clientes.
- Las promociones y bonificaciones estarán vigentes durante el período establecido por el Gerente de ventas o hasta agotar existencias.

- Los descuentos son establecidos en función al volumen de compra de cada cliente.
- Los descuentos no son acumulables con otras promociones, a menos que se indique lo contrario.
- Los descuentos aplican únicamente al precio de los productos y no incluyen el costo de envío.
- Las promociones y/o descuentos no aplican para clientes con deuda vencida o impaga.

Política de Tiempos de Entrega y costos de envío:

- Para entregas en Ciudad de México y área metropolitana: 1-3 días hábiles.
- Para entregas foráneas: 2-5 días hábiles.
- El costo de envío será calculado con base en el peso y destino del pedido.
- No nos hacemos responsables por retrasos causados por la paquetería o factores externos fuera de nuestro control.
- El cliente deberá liquidar su cuenta antes de que su pedido sea procesado para envío. Los envíos se realizan únicamente de lunes a miércoles. Para que el pedido se despache el mismo día, el pago debe confirmarse antes de las 12:00 p.m., de lo contrario, el envío se programará para el día siguiente.

Política de Conformidad de Entrega y Recepción

- Es importante que el cliente verifique que la entrega de los productos físicos concuerde con lo detallado en la nota de venta y/o factura, firmando y sellando ambos documentos en señal de conformidad de la recepción.
- Garantizamos que nuestros productos cumplen con los más altos estándares de calidad y las normativas sanitarias vigentes.
- Si recibe un producto en mal estado, le pedimos que lo reporte al departamento de ventas dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega.

Política de Devolución

El cliente dispone de 24 horas desde la recepción del producto para solicitar una devolución. Aceptamos devoluciones únicamente si el producto se mantiene en las mismas condiciones en las que fue entregado: sin abrir y en su empaque original y sellado. En casos donde el producto esté en mal estado, este debe ser devuelto en su empaque original y con una pérdida no mayor al 5% del contenido total del producto.

Política de Cancelación de Pedidos

- Las cancelaciones de pedidos deben ser comunicadas con al menos 24 horas de anticipación a la fecha programada de entrega del producto.
- Para cancelar un pedido, por favor contacte al departamento de ventas o envíe un correo a ventas@delinsect.com.mx
- Si desea cancelar una entrega cuando el producto ya se encuentra en su domicilio, el cliente deberá asumir el costo del envío y deberá realizarse según las indicaciones proporcionadas por nuestro departamento de ventas.
- Al solicitar la cancelación, proporcione su número de pedido y la razón de la cancelación. El departamento de ventas confirmará la cancelación y le informará sobre cualquier cargo aplicable.
- Si el pago ya ha sido efectuado y la cancelación se realiza dentro del plazo establecido, se procesará un reembolso completo del monto pagado.
- En caso de cancelaciones realizadas en el momento de la entrega, se reembolsará el monto del pedido menos el costo del envío.
- Los reembolsos se efectuarán mediante el mismo método de pago utilizado y pueden demorar hasta 20 días hábiles.
- Excepciones:
    - No se aceptarán cancelaciones de productos personalizados o elaborados bajo pedido especial una vez iniciado el proceso de producción.

Política de Reembolsos

- El cliente deberá llenar el formulario de solicitud de reembolso el cual podrá descargar desde el sitio web www.delinsect.com.mx o solicitarlo al departamento de ventas.
- Una vez que hayamos recibido e inspeccionado la devolución, enviaremos un correo electrónico al cliente para notificarle que hemos recibido su producto devuelto.
- Le informaremos sobre la aprobación o rechazo de su solicitud de reembolso.
- Si el reembolso es aprobado, procesaremos el reembolso y se aplicará automáticamente un crédito a su tarjeta de crédito o método original de pago, en un período de 15 a 20 días hábiles a partir de la aprobación.
- Productos en oferta o con descuento no pueden ser reembolsados.
- Para devolver tu producto, se deberá enviar a la siguiente dirección: Paseos del bosque lote 8, mza 9, col. Bosques de Morelos, Cuautitlán Izcalli, 54760, México.

Política de Quejas

- En caso de tener una queja, deberá llenar el formulario para recepción de quejas en nuestra pagina: www.delinsect.com.mx, o puede notificarlo al departamento de ventas.

Línea Ética

En caso de detectar eventos de fraude o deshonestidad por parte de nuestro personal o terceros involucrados con la empresa sírvase realizar su denuncia al correo admin@delinsect.com.mx.

Contacto

Para cualquier duda o aclaración, puede comunicarse con nosotros al 56 2400 0613 o enviar un correo a ventas@delinsect.com.mx .