




# Políticas Comerciales

Domino Printing México

## CONTENIDO

<b>¡Bienvenidos!</b> .....	3
<b>Perfil Corporativo</b> .....	4
<b>Política de Calidad</b> .....	5
<b>Compraventa de Equipo por parte de Domino</b> .....	6
<b>Garantía</b> .....	9
Condiciones .....	9
Exclusiones de la Garantía .....	10
<b>Direcciones y Teléfonos</b> .....	12
CAD: Centro de Atención  .....	12
Oficina Central .....	12
Oficina Monterrey .....	13
Oficina Guadalajara .....	13
Oficina Ciudad Juárez .....	13
<b>Contactos</b> .....	14
<b>Horario de Oficinas Servicio y Soporte</b> .....	15
Horario: .....	15
Días no laborables .....	15
Por ley no se trabajan los siguientes días .....	15
Existen días que por usos y costumbres no se laboran tales como .....	15
Los días marcados con (*) .....	15
<b>Pagos</b> .....	16
Cuentas de Bancos para Pagos .....	16
Moneda .....	16
<b>Alta de Clientes Nuevos</b> .....	17
Formato de Requisitos: .....	17
Formato de Solicitud de Crédito .....	18
<b>Línea de Crédito</b> .....	20
<b>Ampliando Línea de Crédito</b> .....	20
<b>Para Fincar un Pedido</b> .....	20
Equipos: .....	20
Fluidos y Refacciones: .....	21
Servicio: .....	21
<b>Para Solicitar Un Servicio</b> .....	22
Si Usted Requiere Servicio Fuera de Horas Hábiles: .....	22
Política de Viáticos .....	22
<b>Centro de Capacitación Domino</b> .....	23
Domino University .....	23
<b>Manejo de Substancias Peligrosas</b> .....	24
<b>Política Ambiental</b> .....	25
<b>Políticas de los Clientes</b> .....	26

## **¡Bienvenidos!**

Estimado cliente,

Antes que nada, deseo a nombre de quienes formamos Domino Printing México y Domino Printing Sciences, expresar nuestro agradecimiento por habernos distinguido con el favor de su preferencia al considerar nuestras ***Soluciones Integrales de Codificado*** dentro de sus planes y procesos de producción.

En Domino Printing México, buscamos establecer una relación de sociedad con nuestros clientes. Estamos conscientes de que nuestros equipos formarán parte integral de sus procesos productivos y por tanto nuestros productos y servicios podrían ayudarles a eficientar sus procesos o podrían ser un verdadero problema. Por ello, constantemente capacitamos a nuestro personal y buscamos vivir un proceso de mejora continua.

Nuestra filosofía general establece que las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes deben:

- Resolver su necesidad.
- Hacerlo en forma transparente.

Con el fin de transparentar nuestra operación, hemos decidido documentar nuestras políticas comerciales. Queremos ser muy claros con ustedes y a la vez estar abiertos a sus comentarios y sugerencias, por lo que me pongo a sus órdenes para cualquier comentario, aclaración o recomendación sobre estas políticas.

Así mismo, existe la posibilidad de que fallemos en algo. Si esto llegara a suceder, amplío la invitación a ponerse en contacto con su servidor, me sentiré honrado de poder atenderles personalmente y tratar de resolver el problema.

Para ello, pongo a sus órdenes los siguientes medios de comunicación:

Teléfono Directo Dirección General:	+ 52 (55) 5576-8115
Fax Dirección General:	+ 52 (55) 5357-2310
E-mail:	constantino.dellano@domino-mexico.com.mx

Atentamente,

Ing. Constantino de Llano M.  
Director General  
Domino Printing México, S.A. de C.V.

## **Perfil Corporativo**

Domino Printing Sciences es el líder mundial en soluciones integrales de codificado, marcado y etiquetado, con tecnologías láser, de inyección de tinta, de gota por demanda, de transferencia térmica, y de impresión y aplicación de etiquetas. Los equipos Domino marcan e imprimen todo tipo de información variable como fecha de caducidad, lote de producción, códigos de barras y códigos de rastreabilidad sobre productos y empaques de industrias tales como la farmacéutica, alimenticia, de bebidas, automotriz y gráfica, entre otras.

En Domino Printing México contamos con experiencia de 20 años en el mercado y tenemos cobertura en toda la República, con operaciones directas en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Ciudad Juárez e Irapuato y con representantes en Tijuana, Mexicali, Hermosillo, Chihuahua, Los Mochis, San Luis Potosí y Mérida. En Domino Printing México nos enorgullecemos de tener ingenieros altamente capacitados que se encargan de dar servicio 24 horas, los 7 días de la semana. Del mismo modo, poseemos un amplio stock de tintas y refacciones para atenderle en el momento justo.

Sea cual sea su necesidad de impresión, en Domino estamos para servirle y nos ponemos a sus órdenes en los teléfonos:

Lada sin costo en todo el país: 01 800 800 7979

ó (55) 5576 7979

Para mayor información sobre nuestra compañía, visite:

<http://www.domino-mexico.com.mx>

## **Política de Calidad**

Ésta es la política de calidad que rige las operaciones de Domino a nivel mundial.

Esta política, refleja nuestras metas y nuestras ambiciones, y cada día trabajamos para acercarnos más a ella. Con gusto la compartimos con nuestros clientes.



### **NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD**

Debemos asegurarnos que nuestros clientes, actuales y futuros, estén siempre satisfechos con nuestros productos y servicios.

Nuestros clientes al tratar con Domino encontrarán que:

- Pueden comunicarse con nosotros.
- Los escuchamos y resolvemos sus necesidades.
- Somos confiables y hacemos lo que decimos que haremos.
- Siempre entregamos los productos correctos y a tiempo.
- Buscamos tener cero defectos en todos nuestros productos, servicios, información y recomendaciones.

La política de calidad con “Cero Defectos” no se limita sólo a nuestros productos, también se aplica a aquellas tareas desarrolladas por todo el personal.

La calidad con “Cero Defectos” requiere que cada uno de nosotros haga todas las cosas correctamente desde la primera vez.

Sólo lograremos la satisfacción total del cliente, si llevamos a cabo nuestras tareas internas como si todos fuéramos clientes de cada uno de nosotros.

Nuestra tarea colectiva es incrementar la satisfacción de todos nuestros clientes: los internos, en nuestra organización y los externos, en los mercados de nuestros productos y servicios.

## **Términos y Condiciones para la Compraventa de Equipo por Parte de la Empresa Domino Printing México, S.A. de C.V.**

Los términos y condiciones que en lo subsecuente se describen, constituyen el consentimiento de Domino Printing México, S.A. de C.V. (Domino) y el Comprador (Cliente), respecto de los cuales registrará la compraventa objeto de esta factura, por lo tanto constituyen el acuerdo total entre las partes.

El presente documento sustituye a cualquier acuerdo verbal o escrito llevado a cabo previo a la firma por parte de Domino y el Cliente.

1.- El Cliente no podrá variar a través de órdenes de compra o cualquier otro documento los presentes términos y condiciones.

2.- Domino comercializa impresoras, sus partes, accesorios y consumibles (los Equipos), los que deben ser destinados única y exclusivamente a la impresión y a ninguna otra. Así mismo, Domino proporciona los servicios de mantenimiento a los Equipos, por lo que Domino no enajena bienes ni presta servicios diversos a los antes expuestos, por lo tanto queda exenta de toda responsabilidad que pudiera exigírsele derivada de cualquier acto, hecho u omisión diferente al relacionado con la venta y mantenimiento de los Equipos.

3.- Las fechas de entrega de los Equipos adquiridos por el Cliente, será acordada por Domino de conformidad con la disponibilidad de los Equipos, por lo que tales fechas de entrega podrán variar dependiendo el Equipo adquirido por el cliente.

Para el caso de que el retraso en la entrega del Equipo sea consecuencia directa e inmediata de fallas de fabricación, casos fortuitos o de fuerza mayor, actos de autoridad civil o militar, incendios, huelgas, inundaciones, terremotos, granizo u otros de naturaleza análoga que produzca el retraso en la fecha de entrega de los Equipos previamente acordada por Domino, no producirá responsabilidad para Domino, por lo que el cliente renuncia expresamente a reclamar el pago de daños y perjuicios de Domino por tal concepto.

4.- Cualquier cancelación o modificación de la orden de compra correspondiente o bien de las características de los Equipos objeto de la compraventa, deberán contar con la aprobación previa y por escrito de Domino.

5.- Todos los gastos en que se incurra por cancelaciones de la orden de compra correspondiente, correrán a cargo del Cliente.

6.- El pago del o los equipo(s) adquirido(s) por el Cliente deberá efectuarse de la siguiente forma:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7.- Cualquier retraso en el o los pagos totales o parciales del Equipo, causarán intereses moratorios equivalentes a una tasa igual a la Tasa Interbancaria de Equilibrio (TIE) más 5 puntos sobre los saldos insolutos del total del precio de los Equipos.

8.- En caso de que los Equipos presenten desperfectos en su operación, Domino reparara los mismos previa la notificación que el Cliente le haga por escrito. La responsabilidad de Domino por cualquier desperfecto en los Equipos adquiridos por el Cliente, se limitará a su reparación, incluyendo la sustitución de las partes correspondientes. Por ningún motivo Domino responderá por los daños o perjuicios que en su caso se causen a el Cliente y terceras personas, a consecuencia de la falla del Equipo, ni por daños y perjuicios que le pudieran ser causados durante el tiempo que el Equipo permanezca en reparación.

9.- El cliente renuncia a ejercitar cualquier acción o derecho en contra de Domino respecto de cualquier demanda o reclamación que éste a su vez reciba por parte de terceros y que de cualquier forma involucre a los Equipos.

10.- La operación de los Equipos por parte del Cliente, y/o sus empleados y/o contratistas y/o cualquier persona que intervenga directa o indirectamente con su operación, así como con el resultado de dicha operación, son responsabilidad exclusiva del Cliente, por lo que Domino queda relevado de cualquier responsabilidad por resultados negativos o incorrectos derivados de dicha operación, que no sean ocasionados por la culpa o negligencia de Domino.

11.- Las características de los Equipos le permiten realizar impresiones en diversos tipos de papeles, con diferentes tintas, por lo que la impresión de documentos que se encuentre prohibida por la Ley y/o que afecte o pueda afectar a terceras personas será responsabilidad exclusiva del Cliente como adquiriente de los Equipos, en cuyo caso deberá sacar en paz y a salvo a Domino de cualquier demanda, denuncia queja o reclamación derivada de tal uso ilegal o impropio.

12.- En el caso de que el Cliente efectúe cambios al material sobre el cual se realizará la impresión utilizando los equipos Domino, el Cliente será totalmente responsable por dichos daños, por lo tanto no podrá reclamar a Domino el pago de los mismos, sus perjuicios en términos de la legislación vigente. Los cambios en el material antes citado ocasionan modificaciones en la configuración del equipo, o bien, el cambio de sus tintas, el costo relacionado con estos cambios será a cargo del Cliente.

13.- El equipo Domino se entrega en cajas cerradas en el domicilio del Cliente, tales cajas cuentan con un sello que permite el control del contenido de dicha caja. Al efectuar la instalación del Equipo, el personal técnico de Domino verificará que las cajas conteniendo el equipo Domino están cerradas y con los sellos adheridos. En caso de que el personal de Domino encuentre que las cajas están abiertas, o bien que los sellos no están debidamente adheridos, lo reportará por escrito a la administración de Domino, en consecuencia Domino no será responsable por los faltantes de partes de los equipos o por desperfecto causados antes de la instalación por personas ajenas al personal de Domino.

14.- La entrega de los Equipos se realizará DDP (Delivery Duty Paid) en el lugar de embarque designado por el Cliente. Una vez que se haga entrega al transportista de los Equipos, el Cliente asume el total de la responsabilidad por el manejo, destino y daños que pudieran causarse, quedando Domino relevado de cualquier responsabilidad.

15.- Con el propósito de garantizar el pago de las parcialidades pactadas en el párrafo seis anterior, el Cliente en este acto firma pagares en cantidad igual a dichas parcialidades. En caso de que no se cubra alguna de la parcialidades, se vencerá el pagaré correspondiente así como el resto de los pagares, los cuales se encuentran seriados.

16.- En caso de que los Equipos presenten desperfectos en su operación, Domino reparara los mismos previa la notificación que el Cliente le haga por escrito. La responsabilidad por cualquier desperfecto se limitara la reparación del Equipo, así como a la sustitución de las partes correspondientes. Por ningún motivo Domino responderá por los daños o perjuicios que en su caso se causen a el Cliente y terceras personas relacionadas con el mismo.

17.- La garantía que extiende Domino para los Equipos es exclusivamente respecto a la operación de los mismos. Los detalles de tal garantía se encuentran en documento por separado firmado por ambas partes y que se denomina "Póliza de Garantía".

18.- El uso inadecuado, impropio o ilegal de los Equipos es responsabilidad exclusiva del Cliente y éste deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo al cliente de cualquier demanda, reclamo o procedimiento legal instaurado en contra de Domino por cualquier autoridad o bien por terceros.

19.- Las partes son independientes una de otra y ninguna de las estipulaciones del presente instrumento serán consideradas como una coinversión (Joint Venture) o relación de agente, mandatario, patrón o empleado entre Domino y el Cliente.

El Cliente y sus empleados no deberán considerarse a sí mismos como autorizados para obligar a Domino de ninguna manera, respondiendo por los daños y perjuicios que ocasionen en caso de que así lo hicieren.

La relación entre Domino y el Cliente, así como la relación entre empleados del Cliente y Domino, no constituirá una relación laboral de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo, en consecuencia, el Cliente asume la responsabilidad total para propósitos de sus relaciones laborales con sus empleados, obligándose a liberar a Domino (sus funcionarios o empleados) de toda responsabilidad por demandas en su contra y a rembolsar cualquier gasto en relación con esta cláusula.

19.- El Cliente no podrá utilizar las marcas de Domino en conexión con los servicios objeto del presente contrato, a menos que cuente con el expreso consentimiento por escrito del representante legal de Domino.

20.- El Cliente reconoce el derecho, título e intereses de Domino sobre las marcas propiedad de Domino o bajo licencia de ésta y acepta no participar en actividades que, directa o indirectamente, puedan controvertir, disputar o poner en riesgo tal derecho, obligándose el Cliente a responder por los daños y perjuicios que su incumplimiento cause a Domino.

Lo aquí estipulado es aplicable así mismo a todas las patentes, derechos de autor y cualquier tipo de propiedad industrial o intelectual propiedad de Domino.

21.- Para la interpretación y cumplimiento del presente documento ambas partes se sujetan a las leyes aplicables y Tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por sus domicilios presentes o futuros.

## **Garantía**

### **POLIZA DE GARANTÍA**

NOMBRE DEL CLIENTE:	
EQUIPO MODELO:	
NÚMERO DE SERIE:	
FACTURA No.	
FECHA DE INICIO DE LA GARANTÍA:	
FECHA DE TÉRMINO DE LA GARANTÍA:	

#### **COBERTURA DE LA GARANTÍA**

DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. garantiza al Cliente que su equipo codificador DOMINO antes descrito se encuentra libre de defectos de fabricación, tanto por lo que se refiere a la mano de obra como a los materiales utilizados en el ensamble y fabricación del mismo, en los términos y bajo las condiciones señaladas en la presente Póliza de Garantía, siempre y cuando éste sea instalado, utilizado y se cumplan los servicios a que se refiere el Manual de Operación y Mantenimiento del Equipo que acompaña al mismo y siempre y cuando los defectos o daños presentados en el mismo no deriven de alguno de los casos de exclusión descritos en esta Póliza de Garantía.

#### **VIGENCIA**

El equipo codificador DOMINO amparado por esta Póliza está garantizado por DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. por el término de un año, contado a partir de la fecha de inicio de su vigencia, según se indica en la presente o, en caso de omisión de la misma, a partir de la fecha de emisión de la factura expedida por DOMINO PRINTING MÉXICO, SA. DE C.V. con la que originalmente se haya entregado el equipo.

#### **CONDICIONES DE PROCEDENCIA**

- 1) Para hacer efectiva esta garantía, el Cliente deberá solicitar el servicio de garantía al teléfono 01-800-800-7979 ó (55) 5576-7979 para efectuarse dentro de sus instalaciones o deberá presentar el equipo codificador DOMINO en nuestras oficinas centrales ubicadas en Calle 3 No. 47-F6, 53370, Naucalpan, Estado de México o en cualquiera de nuestros centros de servicio que se encuentran dentro de la República Mexicana, los cuales puede consultar, llamando al teléfono 01-800-800-7979, en donde le proporcionarán los datos de ubicación de los mismos. En cualquiera de los tres casos precedentes, el Cliente deberá presentar esta Póliza de Garantía y/o la factura de compra respectiva, conjuntamente con el equipo codificador DOMINO amparado por la presente.
- 2) Una vez que nuestro personal revise el equipo codificador DOMINO, determinará la procedencia de la garantía del mismo, efectuando los trabajos de reparación o sustitución de las partes defectuosas, según sea el caso, sin cargo alguno para el Cliente (con excepción de lo dispuesto en el inciso "3" siguiente de este rubro Condiciones de Procedencia). Si durante la vigencia de la póliza de garantía DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. requiere llevar a cabo trabajos de reparación o sustitución de piezas del equipo codificador DOMINO en cumplimiento a la garantía genérica del mismo, dichos trabajos estarán garantizados por un periodo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que éstos se hayan llevado a cabo o hasta al término de la vigencia de la garantía genérica del equipo, lo que ocurra después.

- 3) Si la garantía es considerada como procedente por nuestros técnicos y la reparación se lleva a cabo dentro de nuestro horario laborable, en un domicilio ubicado a menos de 100 Km. de cualquiera de nuestros centros de servicio, no habrá cargo adicional alguno. En caso contrario, se hará un cargo al Cliente por el transporte de nuestro personal y por el servicio fuera del horario laborable de DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V., de conformidad a las tarifas determinadas por esta última y que se encuentren en vigor en ese momento.

#### **EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**

La presente Póliza de Garantía no es válida en los siguientes casos:

- 1) Si el equipo codificador DOMINO no ha sido instalado u operado conforme al Manual que acompaña al mismo.
- 2) Si al equipo codificador DOMINO no se le han dado los servicios de mantenimiento preventivo a que se refiere el Manual que acompaña al mismo, por parte del personal autorizado de DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V.
- 3) Cuando el equipo codificador DOMINO se utilice con alimentación eléctrica informal (extensiones caseras) y/o sin tierra física y/o con valores nominales y tolerancias de tensiones (voltajes) y frecuencias (ciclajes) de la alimentación eléctrica diferentes a las señaladas en el Manual que acompaña al mismo.
- 4) Si no se han observado las advertencias señaladas en el equipo codificador DOMINO, su empaque o instructivos.
- 5) Si el equipo codificador DOMINO ha sufrido un daño intencional o por culpa o negligencia del Cliente o de terceros o que dicho daño o deterioro sea originado por caso fortuito o de fuerza mayor.
- 6) Si el equipo codificador DOMINO ha sido reparado por personas ajenas o no autorizadas por DOMINO PRINTING MEXICO, S.A. DE C.V. o con piezas o partes no autorizadas por esta última.
- 7) Cuando no se hayan utilizado partes, tintas o fluidos suministrados por DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V.
- 8) En el caso de equipos de impresión de grandes caracteres, conocidos como Serie C, el cabezal de impresión, por ser una pieza sujeta a desgaste, se considera un consumible y por lo tanto no está amparado por esta garantía.
- 9) En el caso de los equipos de impresión por transferencia térmica, conocidos como Serie V y Serie M, el cabezal de impresión, por ser una pieza sujeta a desgaste, se considera un consumible y por lo tanto no está amparado por esta garantía.
- 10) Cuando existan adeudos vencidos por parte del Cliente con respecto al pago del precio del equipo codificador DOMINO

En caso de que el personal de DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. lleve a cabo trabajos de reparación o sustitución de partes o piezas del equipo codificador DOMINO en alguno de los supuestos enumerados en los incisos "1" a "9" de este capítulo, el Cliente se obliga a pagar de inmediato a DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. el costo de dichas reparaciones, partes o refacciones, según la lista de precios determinadas por esta última y que se encuentren en vigor en ese momento.

#### **GARANTÍA ÚNICA Y LÍMITES DE LA GARANTÍA**

El Cliente reconoce que la única garantía que DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. otorga sobre el equipo codificador DOMINO se encuentra establecida en la presente Póliza de Garantía, en el entendido que dicha garantía, sus condiciones, limitaciones y exclusiones, no están ligadas a otras garantías ya sean escritas, orales o implícitas, incluyendo pero no limitando, cualquier garantía de mercantilidad o uso para un propósito específico.

El Cliente expresamente acepta que la responsabilidad que DOMINO PRINTING MEXICO, S.A. DE C.V. tiene con respecto a cualquier reclamación derivada del equipo codificador DOMINO consiste únicamente en reparar la descompostura o reemplazar las partes defectuosas, en el entendido que, en ningún caso, DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V. será responsable por daños o perjuicios, ya sean directos, especiales o consecuenciales o pérdida de utilidades sufridas por el propietario o usuario del equipo codificador DOMINO o por cualquier tercero, o por cualquier otra causa, a todo lo cual renuncia expresamente el Cliente.

Asimismo, el Cliente reconoce que DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. de CV., no es responsable por el uso que le dé el Cliente al equipo codificador DOMINO, ni por los trabajos que ejecute ni por los

resultados que obtenga con el mismo, ni por los materiales, superficies, envases, embalajes, etc. sobre los cuales lleve a cabo los trabajos de impresión, ni por el contenido de las impresiones que efectúe, ya que ello es responsabilidad única y exclusiva del Cliente. El Cliente también reconoce que DOMINO PRINTING MÉXICO, S.A. DE C.V., no es responsable por los daños o perjuicios (directos, especiales ni consecuenciales), de cualquier índole, que el equipo codificador DOMINO pueda ocasionar al Cliente, a su personal o a terceros, en sus bienes o en sus personas, ya que su uso y operación es responsabilidad única y exclusiva del Cliente

#### **LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

En caso de que exista algún conflicto en la interpretación, ejecución o cumplimiento de la presente Póliza de Garantía, las Partes se someten expresamente a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, siempre y cuando el monto de la reclamación no exceda al fijado por dicho ordenamiento legal para determinar su competencia, pues en caso contrario, las Partes se someten expresamente a lo dispuesto por la leyes aplicables y a la jurisdicción de los tribunales competentes de México, D.F., renunciando expresamente a cualquier legislación o jurisdicción distinta que pudiere corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

## Direcciones y Teléfonos

### CAD: Centro de Atención

El Centro de Atención Domino (CAD) fue diseñado con el propósito de tener una comunicación expedita con nuestros clientes **a nivel nacional**. Cada llamada que llega al CAD es registrada y se le da seguimiento, lo cual nos permite mejorar cada día la calidad del servicio que otorgamos a nuestros clientes.

Sin importar en que parte de la república se encuentre, si usted:

- Tiene dudas de operación del equipo,
- Requiere comprar tintas y fluidos,
- Requiere comprar un equipo de codificado,
- Tiene dudas sobre su estado de cuenta, pagos,
- Aplicaciones especiales,
- Requiere de un ingeniero de servicio,
- Requiere comprar refacciones,
- Equipo Láser,
- Capacitación,

Por favor llame a los siguientes números y solicite el área o extensión que a continuación se lista. Si contesta la operadora automática, por favor solo teclee la extensión adecuada.

Si no cuenta con un teléfono de tonos, tan solo espere en la línea a que termine el mensaje de bienvenida e instrucciones y alguien le atenderá.

+ 52 (55) 5576-7979 ó  
01-800-800-7979

Soporte telefónico:	Ext: 230
Programación de Servicio	Ext. 230 y 227
Venta de Fluidos	Ext. 226 y 233
Venta de Refacciones	Ext. 230 y 227
Venta de Equipos	Ext. 246
Crédito	Ext. 223

### **Oficina Central**

Domino Printing México, S. A. de C.V.  
Calle 3 No. 47 – F6  
Col. Industrial Naucalpan  
CP 53370, Estado de México  
México

#### **Teléfonos:**

Conmutador: + 52 (55) 5576-7979  
Larga distancia sin costo: 01-800-800-7979  
Fax: + 52 (55) 5576-0185  
E-mail: [ventas@domino-mexico.com.mx](mailto:ventas@domino-mexico.com.mx)  
WEB: [www.domino-printing.com](http://www.domino-printing.com)

**Oficina Monterrey**

5 de Mayo Ote. # 973 A  
Col. Centro  
Monterrey, Nuevo León. CP 64000

**Teléfonos:** +52 (81) 8344-1512  
+52 (81) 8344-1513  
+52 (81) 8340-5707  
+52 (81) 8340-5708

Atención a Clientes +52 (81) 8343-0916  
ó 01 800 509 2501

Fax: +52 (81) 8344-1510

**Oficina Guadalajara**

Juan Alvarez #2415  
Col. Ladrón de Guevara  
Guadalajara, Jalisco. CP. 44680

**Teléfonos:** +52 (33) 3616-5936  
+52 (33) 3616-5925  
+52 (33) 3616-5935

Fax: +52 (33) 3630-3504

**Oficina Ciudad Juarez**

Av. Ejército Nacional #6225  
Centro Comercial San José, local 27  
Col. El Marqués  
Ciudad Juarez, Chihuahua. CP. 32610

**Teléfonos:** +52 (656) 623-3201  
+52 (656) 623-3202

Fax: +52 (656) 623-3202

## **Contactos**

Para resolver la operación diaria y funcionar como enlace con nuestros clientes existe el Centro de Atención Domino, sin embargo en ocasiones usted podría tener problemas, dudas o sugerencias. Para ello, el equipo directivo de Domino está a sus órdenes. A continuación listamos los nombres y datos de aquellos ejecutivos en posibilidad de resolver este tipo de requerimientos.

<b><u>Puesto</u></b>	<b><u>Nombre</u></b>	<b><u>Teléfono</u></b>
Director General	Constantino de Llano M.	+ 52 (55) 5576-8115
Director Financiero	Juliana Huerta.	+ 52 (55) 5576-7979 x 231
Director Comercial	Alberto González.	+ 52 (55) 5576-7979 x 243
Director de Servicio	Arturo Marmolejo.	+ 52 (55) 5576-7979 x 255
Responsable Post Venta DF		+ 52 (55) 5576-7979 x 226
Mercadotecnia	Karen Márquez.	+ 52 (55) 5576-7979 x 242
Crédito y Cobranza	Mario Huitrón.	+ 52 (55) 5576-7979 x 223
Cuentas por pagar	Sandra Martínez.	+ 52 (55) 5576-7979 x 261

## **Horario de Oficinas Servicio y Soporte**

### **Horario:**

- Todas las oficinas laboran de 8:00 a 17:00 hrs. (tiempo de la Ciudad de México), de lunes a viernes.
- Existe soporte telefónico a clientes, incluso las 24 horas. Por favor verifique la sección de servicio y soporte para poder acceder a estos servicios.

### **Días no laborables:**

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, son días de descanso obligatorio:

- Enero 1°
- El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero.
- El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo.
- Mayo 1°
- Septiembre 16
- El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre.
- El 1° de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal.
- Diciembre 25
- El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

Existen días que por usos y costumbres no se laboran, tales como:

- Jueves Santo.
- Viernes Santo.
- Septiembre 15 \*
- Noviembre 1° \*
- Noviembre 2 \*
- Diciembre 12 \*
- Diciembre 24 \*
- Diciembre 31 \*

Los días marcados con \*

Para poder satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, algunos departamentos deberán trabajar en algunos días en que por usos y costumbres no se trabaja (indicados con \*), los puestos que caen en estas categorías son:

- Atención a clientes
- Almacén
- Servicio y Soporte
- Logística

Sólo se hacen envíos de emergencia en esos días.

## **Pagos**

Se pueden hacer mediante cheque no negociable a nombre de Domino Printing México, S.A. de C. V., ó mediante transferencia electrónica a las cuentas de bancos que más abajo se listan.

***Suplicamos de la manera más atenta NO hacer pagos en efectivo o con cheques al portador.***

Por otro lado, si hace el pago mediante depósito directo a nuestra cuenta, se agradecerá el uso de fichas línea Banamex o fichas normales de Bancomer indicando en la mismas, en el espacio dedicado a referencia, el número de factura que se liquida, o al menos su número de cliente, el cual aparece en la portada de éste documento, o lo puede proporcionar el departamento de Crédito y Cobranza al teléfono del Centro de Atención Domino, Extensiones 223, 249 y 234.

Nuestro departamento de Crédito y Cobranza gustosamente les puede proporcionar fichas de banco prellenadas, de tal forma que se simplifique al máximo el proceso de pagos a nuestra empresa. Estas fichas están disponibles en cualquiera de nuestras oficinas y normalmente se anexan a nuestras facturas.

Por otro lado, si desea hacer transferencias electrónicas a nuestras cuentas, también nuestro departamento de crédito llenará los formatos que su banco solicite y le facilitará la documentación necesaria.

**Agradecemos la práctica de transferencias electrónicas puesto que ahorra tiempo y esfuerzo, tanto a ustedes como a nosotros, y facilita la identificación y aplicación de cada pago.**

**Sin embargo, les pedimos que nos hagan el favor de informar de cada transferencia al fax +52 (55) 5576 0185 ó al correo electrónico [mario.huitron@domino-mexico.com.mx](mailto:mario.huitron@domino-mexico.com.mx).**

## **Cuentas de Bancos para Pagos**

<b>DOMINO PRINTING MEXICO, S.A. DE C.V.</b>					
<b>BANCO NACIONAL DE MEXICO</b>					
Sucursal 232, San Bartolo Naucalpan.					
No. de Banco: 2					
	No. de Banco	Localidad	Cuenta	Dígito	CLABE
Pesos	002	180	02327643196	8	18 DIGITOS
Dólares	002	180	02329191551	1	18 DIGITOS
Av. 16 de Septiembre No. 505, Col. Industrial Alce Blanco, C.P. 53370, Naucalpan Edo. De México.					
<b>BBVA BANCOMER</b>					
Sucursal 827, Avila Camacho.					
No. de Banco: 12, No. de Plaza: 582					
	No. de Banco	Localidad	Cuenta	Dígito	CLABE
Pesos	012	180	00450318191	6	18 DIGITOS
Dólares	012	180	00450318183	5	18 DIGITOS
Blvd. Avila Camacho 111, Piso 2, Parque Industrial Alce Blanco.					

**En el caso de transferencias internacionales, por favor contactar a nuestro departamento de Crédito y Cobranzas.**

## **Moneda:**


Todos los precios que se indican están expresados en Dólares de los Estados Unidos de América, y se pagan indistintamente en Dólares de los Estados Unidos ó en Moneda Nacional, al tipo de cambio del Diario Oficial a la venta del día de cada pago.

## **Alta de Clientes Nuevos en Domino**

Al vender un equipo, Domino solicita al cliente diversos documentos para poder darle de alta en el sistema. A continuación se presenta una lista de dichos documentos.

- Registro Federal de Causantes
- R1 (Aviso de Inscripción) o RU (Registro Único)
- Formato de Alta de Clientes
- Comprobante de Domicilio
- Solicitud de Crédito (en caso de crédito)
- Copia de Identificación (en caso de persona física)

### **Formato de Requisitos:**

<b>FORMATO DE REQUISITOS PARA DAR DE ALTA A CLIENTES NUEVOS </b>	
1) Nombre Completo del Cliente:	_____
2) Domicilio Fiscal:	_____
	_____ Col. _____ C.P. _____
3) Población:	_____
4) R.F.C.:	_____
	En caso de personas físicas C.U.R.P.: _____
5) Teléfono:	_____ Fax: _____
6) Nombre del Comprador:	_____
7) Nombre de la persona encargada de Cuentas por Pagar:	_____ Ext. _____
8) Facturación: Dólares:	_____ Pesos: _____
9) Pago: Dólares:	_____ Pesos: _____
10) Forma de Pago: Transferencia:	_____ Cheque: _____ Depósito: _____
	Horarios: _____
11) Horarios de Revisión:	_____
	Requisitos para la revisión: _____
12) Condiciones de Venta:	_____ Sucursal: _____
13) Correo o mail:	_____

**SOLICITUD DE CREDITO**

Fecha: \_\_\_\_\_  
Folio: \_\_\_\_\_  
No. Cliente: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_  
Calle Numero: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_  
Código Postal: \_\_\_\_\_ Zona Postal: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
RFC: \_\_\_\_\_  
Representante Legal: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_  
Contacto Interesado: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_  
Contacto: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_  
Limite de Crédito: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Condiciones \_\_\_\_\_ Cd.De Mexico: \_\_\_\_\_  
Tiempo de Trabajar: \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_  
Contacto: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_  
Limite de Crédito: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Condiciones: \_\_\_\_\_  
Tiempo de Trabajar: \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS BANCARIAS**

Nombre del Banco: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Numero de Cuenta: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_

Nombre del Banco: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Numero de Cuenta: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## **Línea de Crédito**

Cada vez que se vende un equipo, nuestro departamento de Crédito asigna una línea de crédito, de acuerdo a la información que nuestros clientes nos hacen llegar al poner su orden de compra, de tal manera que puedan adquirir tintas, fluidos, refacciones y servicios utilizando esta línea de crédito.

Si usted desea conocer el monto que se la ha asignado, por favor contacte a nuestro departamento de crédito.

Cuando sus compras han llenado la línea de crédito al 75% de su capacidad, nuestro departamento de crédito se pone en contacto con ustedes para informarles de esta situación y dar tiempo a que hagan los pagos correspondientes antes de agotar la línea de crédito.

Una vez que se agota la línea de crédito, dado que ya hemos dado aviso con anterioridad, nuestro sistema automáticamente no permite la facturación al cliente.

## **Ampliando Línea de Crédito**

Pudiera darse el caso de que la línea de crédito asignada a su empresa fuera insuficiente y que con frecuencia se sature, en ese caso usted puede solicitar una ampliación de línea de crédito. Para ello bastará con que se ponga en contacto con nuestro departamento de crédito, quien a su vez hará los estudios pertinentes y se comunicará con ustedes para confirmar el monto que hay sido autorizado.

Nuestro departamento de crédito hará los estudios pertinentes y se comunicará con ustedes para confirmar el monto que haya sido autorizado.

En ocasiones, nuestro departamento de crédito detectará la necesidad de ampliar la línea de crédito, en ese caso, les estará llamando para discutir la conveniencia de hacer este incremento, y podría solicitar algunos documentos. Mucho agradeceremos la ayuda que les brinden, ya que es en beneficio mutuo.

## **Para Fincar un Pedido**

Usted puede fincar un pedido por:

- Equipos codificadores
- Accesorios, refacciones, tintas y fluidos.
- Servicios, aplicaciones y capacitación.

## **Equipos:**

Agradeceremos hacerlo a través de nuestros ejecutivos de ventas, quienes le asesorarán en cuanto a nuevos equipos y mejoras, y analizarán la aplicación. Una vez que *juntos* hayan encontrado el equipo ideal, su ejecutivo de ventas le pedirá le proporcione algunos datos para poder llenar la siguiente documentación con la que se tramitará su pedido de impresoras.

- **Solicitud de Crédito:** Además de ser la base para la investigación de crédito, con ésta se hace el alta del cliente, por lo que se debe tener cuidado de que ahí se indiquen los datos correctos de facturación: Razón Social, Registro Federal de Causantes, Domicilio Fiscal, Domicilio de Envío, etc. En el caso de ventas de contado, también solicitamos a nuestros clientes nos la llenen, para poder abrirles una línea de crédito para ventas futuras de fluidos, refacciones y servicio.

- **Hoja de Garantía:** Se le pedirá que al recibir el equipo nos haga el favor de firmar la hoja de garantía que le proporcionará el vendedor.

Una vez llenados estos documentos, agradeceremos nos giren una orden de compra, que puede hacer referencia a la cotización o a la hoja de aplicación, o describir el producto que se adquiere en la misma.

### **Fluidos y Refacciones:**

Para fincar un pedido de fluidos y refacciones, pedimos a nuestros clientes nos envíen una orden de compra en la que se indique:

- Artículos
- Cantidad
- Datos de facturación. (Nombre, Dirección, RFC)
- Datos de entrega. (Dirección, atención de que persona, horarios de recepción de mercancía).

### **Servicio:**

***De preferencia*** con orden de compra al igual que en el caso de fluidos y refacciones, sin embargo, un servicio puede ser de **emergencia**, para ello ***bastará solicitar telefónicamente el servicio (ver sección Servicio y Soporte), y una vez realizado el servicio, aceptar el cargo mediante la firma, por personal autorizado,*** de la orden de servicio, en la que se desglosan los cargos por mano de obra, así como las refacciones empleadas y, en aquellos casos que aplique, los cargos por viáticos.

Evidentemente la mejor forma de garantizar servicio oportuno, costos de servicio fijos y predecibles con un mínimo de trámites, es mediante un contrato de servicio. Nuestros contratos de servicio se han diseñado para resolver las necesidades de nuestros clientes. De seguro tendremos un contrato a la medida de sus necesidades. Adicionalmente, nuestros contratos de servicio se han hecho pensando en que usted obtenga la mejor razón costo/beneficio.

## **Para Solicitar Un Servicio**

Si su equipo tiene algún problema, usted puede llamar, en días y horas hábiles, a nuestro Centro de Atención Domino, marcando sin costo para usted al:

01-800-800-7979  
Ext. 227, 228, 230, 255, y 244

Ahí, un experto le podrá guiar a resolver el problema o a diagnosticar la falla, y en su caso, programar a uno de nuestros ingenieros de servicio para que le visite.

En todo momento, al tratar con el departamento de servicio, solicite la clave de asignación de servicio y anótela. Puede ser útil para futuras referencias y llamadas de seguimiento sobre el mismo servicio.

## **Si Usted Requiere Servicio Fuera de Horas Hábiles:**

Si cuenta con un contrato de servicio cuya cobertura incluya soporte fuera de horas hábiles, simplemente siga el procedimiento que se describe en su contrato.

Si cuenta con un contrato de servicio sin cobertura fuera de horas hábiles, o no cuenta con contrato de servicio, favor e llamar a los teléfonos arriba indicados, para que se le programe la visita de un Ingeniero de Servicio y/o se le de asesoría técnica.

## **Política de Viáticos:**

En Domino procuramos establecer ingenieros de servicio en aquellas áreas en las que la densidad de equipos hacen necesaria la presencia de nuestro personal, de tal forma que se reduzca el tiempo de respuesta y que ni los clientes, ni Domino incurran en gastos de transporte.

Sin embargo, no todas las empresas se encuentran ubicadas en zonas de alta densidad industrial. En esos casos, nos vemos en la necesidad de cobrar los gastos de transporte y si la estancia fuera prolongada, los gastos de alimentación y hospedaje.

En Domino uno de nuestros valores es la austeridad, por lo que en caso de incurrir en estos gastos, tenga usted la seguridad de que nunca estará pagando lujos.

Cobramos gastos de transporte cuando las instalaciones del cliente se encuentren a más de 60 km. de nuestros centros de servicio.

Nuestros centros de servicio actuales se ubican en:

- Ciudad de México.
- Guadalajara.
- Monterrey.
- Ciudad Juarez.
- Irapuato.

Sin embargo, constantemente añadimos nuevos centros de servicio. Por favor llame al Centro de Atención Domino, para confirmar el centro de servicio más cercano a usted.

## **Centro de Capacitación Domino**

Domino Printing México, cuenta con un centro de capacitación en las ciudades de México, Guadalajara, Monterrey, Ciudad Juárez e Irapuato para entrenar a su personal en la operación y mantenimiento de su equipo.

Aquí contamos con los materiales audiovisuales y equipos para que, en un ambiente didáctico, su personal pueda dominar el manejo o mantenimiento de nuestros equipos con clases teóricas y prácticas, impartidas por personal altamente capacitado en el uso y servicio de nuestros equipos.

Al adquirir su equipo, éste incluye un primer curso de capacitación sobre la operación del equipo, sin embargo puede ser de su interés el ampliar los conocimientos ahí impartidos o la misma rotación natural del personal puede hacer necesaria una segunda capacitación.

Adicionalmente, también podemos impartir cursos en sus instalaciones.

Entre otros cursos, ofrecemos:

- Operación de Equipos de Inyección de Tinta.
- Mantenimiento de Equipos de Inyección de Tinta.
- Operación de Equipos Láser.
- Mantenimiento de Equipos Láser.
- Operación de Equipos de Macro Impresión.
- Mantenimiento de Equipos de Macro Impresión.

## **Domino University:**

Domino Printing México pone al alcance de sus clientes DOMINO UNIVERSITY, que es una “Universidad Virtual” que permite la capacitación constante, en su lugar de trabajo. Este programa consta de cursos, dirigidos en forma específica hacia el personal que opera la máquina y hacia el personal de mantenimiento que ajusta el equipo. Adicionalmente, le brinda la oportunidad de prepararles de forma ininterrumpida y de evaluar si el material fue entendido cabalmente, ya que se realizan exámenes. Al final de la capacitación, y si el personal aprobó los exámenes, se les otorgará un “certificado” en los temas impartidos. Este concepto innovador de DOMINO UNIVERSITY es exclusivo de Domino Printing México y ningún otro fabricante lo puede ofrecer.

## Manejo de Substancias Peligrosas

Dada la velocidad de las líneas de producción, es necesario que el codificado tenga un secado rápido, de tal forma que el código no se transfiera a su maquinaria de producción, o se borre con el manejo. Esto implica que forzosamente las tintas deberán ser en base a solventes, los cuales son inflamables.

Las autoridades de aeronáutica en el mundo, prohíben el transporte de líquidos inflamables en aviones comerciales con pasajeros. Esto implica que nuestra forma de entrega de tintas (y la de cualquier fabricante de productos de codificado con tintas) deberá llevarse a cabo vía terrestre o vía aérea, pero exclusivamente en aviones 100% de carga.

La mayoría de las empresas de mensajería utilizan transportes aéreos comerciales para sus envíos a grandes distancias, por lo que no es posible utilizar sus servicios.

Dado lo anterior, hemos dispuesto estratégicamente, cuatro bodegas que almacenan tintas y que surten las zonas cercanas vía terrestre, estas bodegas se encuentran ubicadas en:

- Ciudad de México.
- Guadalajara.
- Monterrey.
- Ciudad Juarez.

Sin embargo, esto requiere por parte de nuestros clientes el que almacenen un mínimo de tinta que les permita operar los equipos sin interrupciones.

Como contraparte a esta necesidad, ofrecemos crédito a nuestros clientes, de tal forma que la tinta que almacenen la paguen al momento de usarse, asumiendo que se tenga una correcta administración de inventarios.

Nuestro personal de postventa monitorea sus consumos, de tal forma que se detecten sobre inventarios o compras menores, para así tratar de advertirlos de esta situación en su momento.

De la misma forma, al desechar tintas vencidas o depósitos ya usados, es necesario hacerlo ecológicamente. Existen empresas que dan este servicio y que incluso extienden un certificado de desecho ecológico.

Domino Printing México es muy consciente de la naturaleza y por ello es que hemos desarrollado una política ambiental. **Si usted adquirió sus tintas y fluidos con nosotros, puede enviarnos los cartuchos usados a cualquiera de nuestras oficinas y sin costo para usted se desecharán en forma ecológica.**

Para hacer uso de éste servicio, que gustosamente ofrece Domino a sus clientes, por favor póngase en contacto con nuestro departamento de postventa para que le hagan llegar las instrucciones de envío de recipientes con fluidos usados.

A continuación se describe nuestra Política Ambiental.

## **Política Ambiental**

La preocupación por la conservación del entorno ambiental es hoy en día un hecho social evidente que abarca todas las facetas de la actividad diaria.

El hombre se ve forzado a buscar un balance entre el desarrollo tecnológico y la conservación del medio ambiente necesario para la vida como la conocemos.

En el Grupo Domino, en 1987, se tomó el compromiso de orientar nuestra actividad de investigación y desarrollo de tintas y equipos hacia la obtención de productos ecológicos de baja toxicidad. Fruto de este compromiso, desde el año 1990, hemos puesto a disposición de los usuarios equipos, tintas y servicios que posibilitan procesos de producción acordes con la actual preocupación ecológica de la sociedad.

De la misma manera, quienes formamos Domino nos comprometemos a que, durante el desarrollo de nuestras rutinas de servicio a equipos, de manejo de tintas y fluidos, y cualquier otra actividad, lo haremos bajo normas y procedimientos que garanticen el respeto en todo momento al medio ambiente.

Sin embargo, algunos procesos por su naturaleza o velocidad, requieren el manejo de tintas con componentes tóxicos. Por tal motivo, ofrecemos a todos nuestros clientes, ***sin costo alguno***, el servicio de desecho ecológico de tintas y depósitos usados. Para ello bastará con que nos hagan llegar a cualquiera de nuestras oficinas sus materiales Domino ya usados y nosotros contrataremos una empresa que se deshaga de ellos en forma ecológica.

Atentamente,

Ing. Constantino de Llano M.  
Director General.


## Políticas de los Clientes

En Domino sabemos que somos parte de una gran cadena de producción y que cada empresa tiene sus reglas y requerimientos de seguridad.

Nuestras soluciones deben ser transparentes a los clientes, lo que menos deseamos es causar problemas en sus instalaciones o causar molestias por desconocimiento de sus procedimientos. Por ello, le agradeceremos nos haga saber sobre los procedimientos de su empresa, tales como:

- Procesos de seguridad que debemos seguir para ingresar a sus plantas, si nuestro personal debe cursar algún seminario de seguridad, qué equipo de protección utilizar, etc.
- Procedimientos para entrega de materiales.
- Procedimientos para presentar documentos a revisión y para cobros.

A continuación se presenta un formato que **opcionalmente** puede utilizar para informarnos de sus políticas.

<b>FORMATO PARA INFORME DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR POR PERSONAL DE  DOMINO</b>	
Empresa.	_____
Ubicación.	_____
Proceso para:	_____
Pasos a seguir:	_____ _____ _____
Este procedimiento se deberá verificar o actualizar cada: _____	
Persona que lo emite:	_____
Puesto:	_____
Fecha:	_____