



# CÓDIGO DE ÉTICA PARA eCOMMERCE

**Compañía Internacional de Distribuciones, S.A. de C.V.**

Equipo Médico, Científico y de Laboratorio

Cefeo No. 25 Col. Prado Churubusco Alcaldía Coyoacán, C.P. 04230, CDMX

R.F.C. : ID1980512-BV4 Web Site [www.coindissa.com.mx](http://www.coindissa.com.mx) e-mail [ventas@coindissa.com.mx](mailto:ventas@coindissa.com.mx)

Tel.: 55 8590-6525 al 31

Página 1 de 8



## CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

II. MISIÓN Y VISIÓN

III. GLOSARIO DE eCOMMERCE

IV. COMPRA – VENTA

V. CANCELACION SEGURA

VI. DEVOLUCION

VII. GARANTIA

VIII. AVISO DE PRIVACIDAD



## I. INTRODUCCIÓN

Derivado de la incursión de la empresa en el ámbito de eCommerce, con el cual se llevarán ventas de nuestros productos y servicios por medios electrónicos o de cualquier otra tecnología en el territorio nacional digitales como pueden ser marketplaces, páginas web propias y de asociados comerciales, y con la finalidad de asegurar de manera razonable el desempeño de nuestras funciones bajo los principios y conductas éticas que aplican a nuestras funciones en la empresa Compañía Internacional de Distribuciones S.A. de C.V., se ha creado el presente Código de Ética para eCommerce, el cual se establecen los principios y reglas regularán nuestras relaciones comerciales y los derechos de los consumidores.

## II. MISIÓN Y VISIÓN

### MISIÓN

**Compañía Internacional de Distribuciones S.A. de C.V.** es una empresa fundada el 12 de mayo de 1998, cuya misión es la venta y distribución de equipo médico, científico y de laboratorio, basada en la responsabilidad, liderazgo, innovación tecnológica y, sobre todo, el compromiso con sus clientes, para brindarles el mejor servicio y la mejor calidad por medio de su eficiencia y eficacia operacional.

**Compañía Internacional de Distribuciones S.A. de C.V.** tiene un equipo para soporte técnico especializado para el cuidado de los equipos que entrega, cuidando a su vez la inversión de sus clientes.

### VISIÓN

Alcanzar el liderazgo en el ramo médico-científico, por medio de la innovación tecnológica constante, así como brindar la mejor calidad en equipo médico y soporte técnico a nuestros clientes.



### III. GLOSARIO DE eCOMMERCE

**TIENDA DIGITAL.** Es un apartado dentro de la página web de la empresa, en el cual se exhiben y comercializan los productos que hemos considerado apropiados para el público en general y que no requieren de una especificación técnica especializada para su utilización.

**PLATAFORMA DIGITAL.** Es el sitio web de un asociado digital a través del cual se ha contratado un espacio virtual para la exhibición y comercialización de los los productos que hemos considerado apropiados para el público en general y que no requieren de una especificación técnica especializada para su utilización.

**VENDEDOR.** Persona física o moral que comercializa productos ó servicios a través de una tienda digital o de una plataforma digital. En este caso el vendedor tendrá como nombre comercial el de COINDISSA; asimismo, los datos fiscales (nombre, dirección y R.F.C.) corresponderán a los establecidos en el alta ante la S.H.C.P.

**CONSUMIDOR.** Persona física o moral que compra productos ó servicios a través de una tienda digital o de una plataforma digital.

**PRODUCTO.** Bien tangible que puede ser comercializado (compra – venta) a través de una tienda digital o de una plataforma digital.

**SERVICIO.** Bien intangible que puede ser comercializado (compra – venta) a través de una tienda digital o de una plataforma digital.

**COMPRA.** Acto a través del cual un vendedor comercializa sus productos a un consumidor a través de una tienda digital o de una plataforma digital

**LEGISLACION.** Corresponde a todas las leyes y reglamentos aplicables para regular la compra – venta de productos o servicios a través de una tienda digital o de una plataforma digital, a saber la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y su reglamento, Norma Mexicana de Comercio Electrónico (NMX-COE-SCFI-2018) y las demás que apliquen.

### IV. COMPRA - VENTA

- a. Todos los precios de producto y gastos de envío en la Tienda Digital y/o Plataforma Digital están expresados en Pesos Mexicanos e incluyen el 16% del I.V.A.
- b. El consumidor deberá seleccionar el producto que desea adquirir y las características propias de cada uno (modelo, tamaño, color, etc.).



- c. El consumidor deberá seleccionar la cantidad de producto que desea adquirir.
- d. Una vez que ha hecho las selecciones necesarias, el consumidor acepta el precio de venta que se exhibe en la Tienda Digital o en la Plataforma Digital.
- e. Los gastos de envío se determinarán conforme a la cantidad de productos adquiridos y a la dirección de entrega que el cliente haya indicado. El monto final de los gastos de envío se declarará expresamente.
- f. El tiempo de entrega se determinará con base en la cantidad de productos adquiridos y a la dirección de entrega que el cliente haya indicado y se declarará expresamente.
- g. El monto final de la compra se declarará de forma desglosada y expresa.
- h. El consumidor acepta el monto final de la compra y el plazo de entrega al proseguir con la compra.
- i. El consumidor determinará la forma de pago, la cual se realizará de forma inmediata.
- j. El vendedor informará el número de guía y la empresa de mensajería con la cual se enviará producto adquirido por el consumidor, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles posteriores a la fecha de compra.

## **V. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN**

- a. El consumidor deberá seleccionar la forma de pago de acuerdo a las opciones que establezca la Tienda Digital y/o la Plataforma Digital.
- b. Una vez que realice el pago, recibirá una notificación digital.
- c. El consumidor recibirá una nota de venta junto con el paquete.
- d. Si el consumidor requiere factura, deberá enviar un correo a [facturacion@coindissa.com.mx](mailto:facturacion@coindissa.com.mx) en el cual lo solicite y deberá adjuntar copia escaneada de su nota de venta.
- e. La facturación deberá llegar a su correo en un plazo no mayor a 24 horas hábiles. Cuando la facturación se solicite los días 30 ó 31, la solicitud deberá llegar antes de las 14:00 de dicha fecha; de lo contrario se facturará en los dos primeros días del mes siguiente.

## **VI. CANCELACION SEGURA**

El consumidor podrá cancelar la compra sin responsabilidad, siempre que satisfaga alguna de las siguientes causas:

- k. Producto no entregado
- l. Producto no conforme
- m. Producto dañado
- n. Producto no funciona



Con la cancelación aprobada, se llevará a cabo la devolución del pago recibido, la cuál será de la misma manera en la que el consumidor realizó su compra.

## VII. DEVOLUCIÓN

El consumidor podrá devolver los productos que satisfagan alguna de las siguientes causas:

- a. Producto no conforme: no fue lo que compró (tipo / modelo / color / tamaño erróneos)
- b. Producto dañado (roto, maltratado, etc.)
- c. Producto no funciona (no enciende ó no lleva a cabo la función especificada)

El consumidor deberá determinar qué desea hacer con la compra una vez que se reciba el producto conforme a lo siguiente:

- a. Producto no conforme: no fue lo que compró (tipo / modelo / color / tamaño erróneos) → re-envío de producto correcto ó cancelación y reembolso
- b. Producto dañado (roto, maltratado, etc.) → re-envío de producto en óptimas condiciones ó cancelación y reembolso
- c. Producto no funciona (no enciende ó no lleva a cabo la función especificada) → Véase apartado de Garantía.

## VIII. GARANTÍA

El consumidor podrá devolver los productos en garantía para que se haga un diagnóstico de la falla del producto.

Para hacer efectiva la garantía deberá enviar un correo electrónico a [Soporte.tecnico@coindissa.com.mx](mailto:Soporte.tecnico@coindissa.com.mx), en el cual deberá dar la siguiente información:

1. Nombre del equipo, modelo y marca
2. No. de serie
3. Foto o escaneo de la nota de venta o factura

Una vez recibido el producto, se realizará un diagnóstico y se determinará si la razón de la falla.





En caso de que la falla sea por causas imputables al equipo o defecto de fábrica se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Reparación.
- b. Cambio en caso de que el equipo esté inservible por defecto de fábrica.

En el caso de que se haya determinado que la falla sea por causas imputables al consumidor, entonces se procederá a cotizar la reparación del producto; en el caso de que el consumidor autorice, por escrito, dicha cotización, se solicitará un 50% anticipo y se cobrará la diferencia a la notificación de reparación realizada.

En el caso de que el consumidor no acepte dicha cotización, el producto estará disponible para que el consumidor lo recoja o envíe por él.

## **IX. AVISO DE PRIVACIDAD**

Compañía Internacional de Distribuciones S.A. de C.V. conocida también como COINDISSA, ahora denominada como la "Empresa", con domicilio en Cefeo Número 25 Colonia Prado Churubusco Alcaldía Coyoacán C.P. 04230 CDMX México, le informa que los datos personales (nombre, domicilio, teléfono, R.F.C., CURP, copia de identificación oficial, etc.) y comerciales (Razón social, domicilio fiscal y/o de entrega, R.F.C., constancia de obligaciones fiscales, copia de acta constitutiva, copia de poder legal, copia de identificación oficial del representante, comprobante de domicilio, etc.) listados de forma enunciativa mas no limitativa,, son necesarios para el buen término y operación de la relación comercial entre Usted y la Empresa, por lo que se utilizarán con la finalidad de ofrecerle eficientemente nuestros Productos ó Servicios, y serán guardados de forma confidencial. Usted, por el hecho de enviar información por este medio digital, autoriza a la Empresa a administrar sus datos personales y transferir los mismos a terceros cuando sea estrictamente necesario para otorgarle nuestros servicios. Usted podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, divulgación y limitación de uso, mediante escrito dirigido al Responsable de Protección de Datos Personales, en el domicilio de la Empresa dirigiéndose a nuestro correo electrónico [contacto@coindissa.com.mx](mailto:contacto@coindissa.com.mx) para lo cual cuenta con cinco (5) días hábiles para notificarlo de conformidad con lo establecido en los Artículos 15 y 16, fracción II de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y sus correlativos, artículos 14, 30, 40, 41 y 42 de su Reglamento y Vigésimo, fracciones IV y V, Vigésimo cuarto y Vigésimo quinto de los Lineamientos.



Cualquier modificación que se realice al presente Aviso de Privacidad será notificada a través de nuestra página WEB. Si requiere conocer nuestro Aviso de Privacidad completo, por favor referirse a nuestra página WEB [www.coindissa.com.mx](http://www.coindissa.com.mx).

X.