



IV. Reglamento de Compradores

subastas

Índice	Página
INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES	3
1. DE LOS COMPRADORES	5
2. DE LOS CENTROS DE SUBASTA	8
3. DE LAS SUBASTAS	11
4. DE LOS PAGOS	14
5. DE LAS ENTREGAS DE UNIDADES.....	16
6. DE LOS DOCUMENTOS DE PROPIEDAD	19
7. DE LAS ENTREGAS DE UNIDADES A DOMICILIO (SALIDAS VIP):	21
8. PENSIÓN VEHICULAR	22
9. ACTUALIZACIONES Y/O MODIFICACIONES AL REGLAMENTO	23



Ventura

subastas

INTRODUCCIÓN

Reglamento de Compradores por el que se establecen los lineamientos y normas para participar en los eventos organizados por Subastas Ventura S.A. de C.V.

El presente documento es aplicable a todas las personas físicas y morales que participan en los eventos organizados por Subastas Ventura S.A de C.V.

DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIONES
Aseguradora para Desarmar	Unidad que se comercializa EXCLUSIVAMENTE PARA DESARMAR Y/O DESTRUIR, como parte de la venta solo se entregará comprobante fiscal (Factura) de la operación de compra-venta con la leyenda "No apto para circular", "Chatarra para desarmar" o leyenda similar. En estas operaciones no hay entrega de ningún documento de Expediente de Venta o adicional.
Aseguradora para Reparar	Unidad que se comercializa con las condiciones FÍSICAS, MECÁNICAS Y DOCUMENTALES en las que se encuentra y exhibe. El comprador deberá validar la documentación del expediente de venta para determinar las condiciones de venta, las cuales pueden ser alguna de las siguientes enunciativas: Normal, Remarcado, Recuperado de Robo, Recuperado de Robo con reporte Activo o alguna otra condición. Como parte de la venta se entregará comprobante fiscal (Factura) así como la documentación del expediente de venta que incluye únicamente la documentación que fue exhibida en el portal y revisada previamente por el comprador.
Centro de Subastas	Lugar físico de resguardo de las unidades.
Comprador Autorizado	Persona física o moral que cuenta con credencial vigente y activa, autorizado para participar y adquirir unidades de Salvamento o Venta Especial por medio de Internet.
Cuota de Adjudicación	Pago que realiza El Comprador por adjudicarse la unidad en la subasta.
Cuota de Salida	Pago que realiza El Comprador por el servicio de entrega de la unidad adquirida.
Garantía	Depósito de dinero en garantía del cumplimiento de la obligación de pago al adjudicarse una o varias unidades en la subasta.
Membresía	Pago anual que realiza el comprador para su registro y poder participar en las subastas y compra de salvamentos.
Pensión	Pago que realiza El Comprador por la guarda de su unidad al no retirarla en el plazo de gracia.

Portal de Subastas Ventura	Portal de Internet propiedad de Subastas Ventura S.A. de C.V. por el cual se realizan subastas de unidades entre la compañía y los compradores autorizados.
Reactivación	Pago que deberá generar el comprador por algún incumplimiento al reglamento para seguir participando en las subastas.
Recuperada de Robo o con Reporte	Unidad recuperada de robo con reporte vigente en el REPUVE o alguno de los sistemas a cargo de la autoridad siendo el comprador responsable de tramitar la cancelación o baja del reporte ante la autoridad correspondiente.
Recuperado de Robo	Unidad con reporte de recuperado de robo en el REPUVE o alguno de los sistemas a cargo de las autoridades.
Remarcado	Unidad que presenta alteración en sus números de identificación.
Siniestrado	Unidad producto de un salvamento sin ningún tipo de garantía.
Subastas	Eventos que se generan a través del portal de www.subastasventura.com a nivel nacional por internet.
Tabla de Cuotas	Se mostrará a través del portal de www.subastasventura.com donde se detallan los costos de los servicios ofrecidos.
Unidades	Aparato con o sin motor que se mueve sobre el suelo, en el agua o el aire y/o todo objeto que es concreto y real (Diversos).
Vicios ocultos	Posibles defectos que puede tener una unidad, tales como: piezas físicas, mecánicas o eléctricas dañadas, faltantes o cambiadas antes de su recolección o custodia y resguardo de Subastas Ventura, lo anterior conforme a evidencia fotográfica tomada en presencia del entregante o responsable anterior de su custodia o salvaguarda y que sean objeto de compraventa, comercialización y que no sean reconocibles o identificables en el momento de la operación y entrega.
Tiempo de Reclamación	Días entre la fecha de depósito y la fecha en la cual se entrega toda la documentación legible, completa y correcta.

subastas

1. DE LOS COMPRADORES

1.1 INSCRIPCIÓN

- ✓ Las personas físicas o morales que cumplan con los lineamientos establecidos en el presente documento podrán inscribirse como compradores. El trámite de inscripción se puede realizar en las oficinas de los Centros de Subastas o a través del portal de Subastas Ventura, en el módulo de Servicios Online en el Registro de Compradores.
- ✓ Los documentos proporcionados por los compradores deberán estar claros, legibles, libres de mancha, rupturas o enmendaduras, para su validación en caso de que la autoridad lo solicite conforme a la normatividad aplicable o casos especiales con solicitud por escrito (Ver el Aviso de Privacidad).

1.2 REQUISITOS

Persona Moral

- Identificación oficial vigente de Representante Legal (Original)¹
- Comprobante de domicilio de la empresa (Original)³ no mayor a 3 meses
- Copia de Acta Constitutiva
- Copia del Poder Notarial
- Copia de Cédula Fiscal (RFC)
- Depósito en garantía por transferencia o cheque de acuerdo a Tabla de Costos Vigente del Portal
- Pago por transferencia o Cheque de Membresía (Anual) de acuerdo a Tabla de Costos Vigente del Portal
- Número de teléfono fijo y celular
- Beneficiario Controlador
- CURP del Representante Legal

Nota. En caso de registrar una persona distinta al representante legal, se requiere carta poder y copia de la identificación del representante legal.

Persona Física

- Identificación oficial vigente con fotografía (Original)¹
- Comprobante de domicilio (Original)³ no mayor a 3 meses
- Copia de Cédula Fiscal (RFC)
- Depósito en garantía por transferencia de acuerdo a Tabla de Costos Vigente del Portal

- Pago de Membresía (Anual) de acuerdo a Tabla de Costos Vigente del Portal
- Número de teléfono fijo y celular
- Beneficiario Controlador
- CURP

Nota. Será responsabilidad del comprador validar los datos capturados en el Portal, ya que dicha información será utilizada para efectos de facturación de unidades y posterior a ello, no podrá modificarse dato alguno, una vez que la factura haya sido emitida por Subastas Ventura S.A. de C.V.

Área de Atención y Actualización de datos o documentos.

- ✓ Los compradores podrán actualizar sus documentos en el Portal.
- ✓ La actualización o cambio de datos del comprador, deberá ser de forma personal en el Portal.

1.3 TIPO DE COMPRADOR

Para participar en las subastas existe el Comprador VIP, mismo que se detalla a continuación:

Comprador VIP

- Cada membresía le permitirá adjudicarse hasta 10 unidades y no podrá seguir ofertando hasta no pagar algunas de ellas.
- Se podrán generar varias membresías por comprador, teniendo el mismo RFC (siendo persona física) y/o razón social (siendo persona moral), dejando depósito en garantía por cada membresía que el comprador adquiera.
- Acceso gratuito a todos los centros de Subasta Ventura en el país, durante el horario de Subasta para utilización de Kioscos.
- Registro electrónico a través del Portal de Internet.
- Podrán acceder al evento con un acompañante cubriendo la cuota correspondiente de acuerdo a la Tabla de Costos publicada en el Centro de Subastas correspondiente.
- Podrán realizar los trámites de registro y renovación mediante el portal de Subastas Ventura en el módulo de servicios Online.

Una vez reunidos los requisitos antes señalados los Compradores VIP se registran vía Internet.

1.4 DE LA MEMBRESÍA

- ✓ La vigencia de la credencial será de un año a partir del día de su inscripción; una vez cumplido el periodo debe renovar su Membresía para continuar

como comprador activo y seguir participando en las subastas. El comprador puede descargar su recibo a través del portal de servicios Online ubicado en la página de Subastas Ventura.

1.5 DEL DEPÓSITO EN GARANTÍA

- ✓ Los compradores podrán solicitar en los primeros veinte días de cada mes la devolución del depósito de garantía registrándose únicamente en el portal de la página www.subastasventura.com en el apartado de Atención a Compradores (SAC) y llenando la solicitud de Baja Voluntaria, anexando copia del Estado de Cuenta en donde se le va a depositar y éste deberá estar a nombre del Comprador y/o Beneficiario Controlador, de lo contrario se tendrán que esperar al siguiente mes y volver a hacer su solicitud, por lo tanto, seguirán registrados.
- ✓ Los nuevos registros de compradores no podrán solicitar la baja voluntaria sin que hayan pasado 60 días hábiles de estar inscrito.
- ✓ Son causa de pérdida del depósito en garantía, las siguientes:
 - Por adjudicarse una unidad y no pagarla en el plazo establecido
 - Por faltas al Reglamento de compradores

1.6 REINSCRIPCIÓN

Los requisitos de pago de reinscripción por cancelación de credencial son los siguientes:

- ✓ Depósito en garantía de acuerdo a la Tabla de Costos.
- ✓ Pago por concepto de Membresía anual para los Compradores VIP de acuerdo a la Tabla de Costos.
- ✓ El depósito en garantía solamente cubrirá hasta 5 unidades, a partir de la sexta se cobrará un excedente (ver Tabla de Costos Vigente) por unidad no pagada.

1.7 RESPONSABILIDADES

- ✓ En caso de que el comprador tenga nexos patrimoniales y/o familiares con el personal de Subastas Ventura, deberá notificarlo como observación dentro de la solicitud de inscripción.
- ✓ Del mismo modo una vez inscrito el comprador obtendrá un número de comprador y una clave de acceso única, misma que será responsabilidad total del comprador autorizado, a lo cual Subastas Ventura no se hace responsable del mal uso que pueda darle.
- ✓ Los compradores deberán dirigirse de forma respetuosa y cordial al personal de Subasta Ventura, reservándose el derecho a revocar la

membresía y uso de la plataforma Ventura en caso de no acatar lo anteriormente estipulado.

- ✓ Los compradores podrán reportar al correo electrónico denuncia@g-ventura.com de forma abierta y anónima, cualquier hecho de corrupción del que sea testigo o le hayan querido hacer partícipe.
- ✓ Los compradores tendrán la obligación de cotejar la veracidad de los datos mencionados en la ficha técnica con los documentos inherentes y propios de cada unidad, lo anterior en virtud de que no se aceptarán reclamaciones ni cancelaciones por cualquier clase de error u omisión en los datos publicados y/o fotografías de lo subastado por la inobservancia de esta obligación por parte de los compradores, ya que la compraventa se llevará a cabo en las condiciones al momento de la subasta.
- ✓ Si en las fotografías mostradas en la ficha técnica de la unidad, no es visible o no se llegará a mostrar cualquier tipo de pieza, incluyendo la llave del vehículo, no se aceptarán reclamaciones o cancelaciones.

2. DE LOS CENTROS DE SUBASTA

2.1 CENTROS DE SUBASTA

Subastas Ventura cuenta con diversos Centros de Subasta a nivel nacional.

El público en general tiene acceso a un portal electrónico para la consulta del domicilio, teléfonos, horarios de servicio y nombre del encargado responsable de cada uno de los Centros, así como avisos especiales sobre nuestra operación y funcionamiento de dichos Centros de Subastas que deben ser consultados oportunamente.

2.2 HORARIOS

Horario de Oficina es de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:00 horas.

2.3 INGRESO Y SALIDA

INGRESO

- ✓ Una vez que los compradores abandonen el Centro de Subastas no podrán ingresar nuevamente.
- ✓ El acceso a los Centros de Subastas será únicamente a los compradores y acompañantes autorizados o previamente registrados en el módulo de Acceso correspondiente presentando Identificación Oficial Vigente.
- ✓ Para los compradores VIP que acudan a la subasta con un acompañante en la entrada. El comprador VIP asume toda la responsabilidad por cualquier falta

en el reglamento por parte de su acompañante. El acompañante no podrá ofertar.

- ✓ Subasta Ventura S.A. de C.V. podrá revisar físicamente a los compradores al ingreso o salida de los Centros de Subastas, con la finalidad de resguardar el estado físico de las personas y bienes.
- ✓ Subastas Ventura S.A. de C.V. entregará al interesado una ficha de pago, solo en caso de adjudicarse una unidad, la cual contiene cuenta, banco, concepto de pago para realizar el depósito de garantía de acuerdo a la Tabla de Costos Vigente de las unidades en subasta.
- ✓ La entrada y permanencia del Comprador y su acompañante en el Centro de Subastas es bajo riesgo y responsabilidad exclusiva de los mismos; tanto Subastas Ventura S.A. de C.V. como los propietarios de las unidades quedan liberados de cualquier responsabilidad derivada por lesiones, daños, perjuicios o muerte sufridos por cualquier causa dentro de las instalaciones.
- ✓ Los menores de edad solo pueden acceder al área de oferta.

SALIDA

- ✓ Los Compradores deben registrar su salida con el personal del Centro de Subastas deslizando su credencial con código de barras en el lector óptico correspondiente. Para aquellos Compradores que quieran retirarse antes del cierre de la subasta y tengan alguna posible oferta ganadora, no podrán hacerlo.
- ✓ Los acompañantes de los Compradores deben de pasar a canjear la credencial de acceso para su identificación. En caso de pérdida de la credencial, se cobrará el costo por concepto de reposición de conformidad con la Tabla de Costos Vigente.

2.4 QUEDA PROHIBIDO

- ✓ Personas en estado de ebriedad o bajo el efecto de algún estupefaciente.
- ✓ Fumar o ingerir bebidas alcohólicas.
- ✓ Introducir herramientas o piezas automotrices.
- ✓ Armas de cualquier tipo.
- ✓ Tomar fotografías o videos de las instalaciones, unidades o mecanismos de seguridad.
- ✓ Solicitar piezas o refacciones de las unidades que están bajo custodia de Subastas Ventura.
- ✓ Abandonar accidentalmente o intencionalmente, piezas sueltas o basura dentro del predio o en su exterior y ruta de traslado (llantas o piezas dañadas).
- ✓ Realizar maniobras u obstruir vialidades fuera de las instalaciones de Subastas Ventura.
- ✓ Abandonar fuera de las instalaciones de Subastas Ventura unidades por tiempos largos o cortos.

2.5 CAUSALES DE CANCELACIÓN Y BAJAS

- ✓ Todo comprador o invitado que sea sorprendida sustrayendo o generando algún daño a las unidades o instalaciones, será puesta a disposición de la autoridad correspondiente y será dado de baja definitivamente como comprador sin derecho a devolución de garantía y membresía.
- ✓ La credencial es intransferible, si se sorprende algún comprador e invitado haciendo mal uso de la misma será dado de baja el comprador e invitado y perderá su garantía y membresía, sin derecho a devolución.
- ✓ La infracción a las normas o políticas contenidas en este documento normativo tiene como consecuencia la suspensión temporal hasta la baja definitiva del comprador, haciendo efectivo el depósito de garantía a favor de Subastas Ventura, reservándose el derecho de proceder legalmente en contra de los compradores autorizados por Subastas Ventura y reportando al Sector.
- ✓ Las faltas para ser cancelado, sin el derecho a la devolución del depósito de garantía, son las siguientes:
 - No retirar la unidad oportunamente dentro de los 15 días naturales a partir de la fecha en que se realiza la subasta
 - No renovar la membresía durante los 60 días naturales posteriores a la fecha de vigencia.
 - No actualizar la documentación personal dentro de los 90 días naturales a la fecha límite de actualización.
- ✓ Cuando el comprador no adquiera ninguna unidad dentro de un periodo de 365 días naturales y/o mayor a éste.

2.6 MÓDULO DE ATENCIÓN POSTVENTA SAC (Servicio de Atención a Compradores)

- ✓ Si la inconformidad es por servicio o mala atención deberá generar su folio a través del portal SAC módulo de SUGERENCIAS ubicado en la página www.subastasventura.com donde se dará seguimiento y trámite a cada solicitud, de forma inmediata en horarios de servicio de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas.
- ✓ Todo comprador que genere algún reclamo o inconformidad, por algún aligeramiento, daño o faltantes en las unidades adjudicadas deberá solicitar copia de Formato de Daños y Faltantes (FDF) elaborado por el encargado del Centro de Subastas y elaborar un folio postventa en el SAC (Servicio de Atención a Compradores) a través del portal ubicado en la página www.subastasventura.com. Por medio del folio asignado se dará seguimiento y respuesta a través del portal.
- ✓ En caso de no retirar la unidad del Centro de Subastas, ésta causará cobro de pensión y será necesario que indique el motivo en el formato que realizará el encargado del Centro de Subastas y folio de postventa en el SAC.

- ✓ Los tiempos de Atención en el portal serán menores a 24 horas y el tiempo de solución dependerá del tipo de solicitud mismo que se informará el seguimiento y estatus a través del portal.
- ✓ En caso de salida VIP el comprador será el responsable de los gastos ocasionados por el proveedor de grúa al no querer recibir la unidad, el costo de la devolución se mantendrá como un saldo pendiente en tanto no se resuelva la reclamación; si ésta es procedente el costo lo asumirá Subastas Ventura, de lo contrario lo asumirá el comprador, la unidad no podrá ser retirada del Centro de Subastas, si ésta no es pagada.

3. DE LAS SUBASTAS

3.1 HORARIO

- ✓ Deberá verificarse a través del portal de Subastas Ventura www.subastasventura.com la plaza de interés, donde indicará día y horario de las unidades en subasta. El horario puede cambiar sin previo aviso, por lo cual es responsabilidad de los compradores revisar la información actualizada en la página web o hablando al Centro de Subastas correspondiente.
- ✓ Se recomienda a los Compradores hacer sus ofertas con tiempo y no esperar hasta el último momento, ya que corren el riesgo de no poder registrar sus ofertas a tiempo.
- ✓ El Tiempo Extra:
 - Se activa al finalizar el tiempo regular de la subasta.
 - El Tiempo Extra se reinicia al recibir una nueva oferta de un comprador.

3.2 SUBASTA DE UNIDADES (INTERNET) VIP

- ✓ Las unidades que participan en las subastas se venden y serán entregadas en las condiciones que se ofrecen en las fotografías de SUBASTA; por lo tanto, el comprador antes de ofertar deberá analizar y validar la documentación y fotografías con las condiciones en que se ofrece la unidad y decidir por lo que está ofertando, **ya que Subastas Ventura no se hace responsable por ningún tipo de reclamo fuera de lo que se indica en la subasta.**
- ✓ El Comprador VIP puede ingresar a la subasta desde el Portal o la App. El día de la subasta estará activa a partir de la hora señalada correspondiente a cada zona y de acuerdo a las subastas; estando dentro de la página tienen que oprimir en el icono de la subasta activa; en esta pantalla tendrá que ingresar el usuario (número de comprador) y contraseña.

- ✓ Al ser una subasta abierta, los Compradores podrán ir consultando las últimas ofertas realizadas de todas las torres, con la posibilidad de volver a ofertar las torres todas las veces que deseen.
- ✓ Subastas Ventura S.A. de C.V. se reserva el derecho de cambiar o cancelar la fecha y hora de la subasta, mediante aviso en el Portal a los compradores o por cuestiones de fuerza mayor.
- ✓ Subastas Ventura S.A. de C.V. se reserva el derecho de cancelar la venta de un vehículo por causas justificadas o ajenas a su control.
- ✓ Subastas Ventura S.A. de C.V. no se hace responsable de los daños, pérdidas o robos de equipos que ingresen a los Centros de Subastas.
- ✓ Subastas Ventura muestra en su portal con 24 horas de anticipación al evento fotos de ingreso de la unidad al Centro de Subastas en sus condiciones originales y las recientes fotos de subastas con hasta 4 días de antigüedad a su primer evento de subasta para que puedan ser comparadas, dichas fotos incluyen el exterior en diversos ángulos, foto de parte baja, interior delantero y trasero, tablero, cajuela, ángulos de motor y detalle de algunas piezas para su mejor apreciación, así como los documentos de propiedad disponibles.

3.3 CONDICIONES DE LAS UNIDADES PARTICIPANTES

- ✓ Las unidades que se exhiben y participan son derivadas de Salvamentos por parte de diferentes propietarios, por lo cual las mismas pueden ser vulnerables a vicios ocultos de las cuales Subastas Ventura S.A. de C.V. no tiene responsabilidad.
- ✓ De las unidades se entregará el Expediente de Venta que contiene exclusivamente los documentos que fueron exhibidos y revisados por el comprador previo a su adjudicación y un comprobante de la transacción.
- ✓ Las unidades de uso oficial que se comercializan no se podrán entregar con equipamientos especiales de uso exclusivo, como son: torretas, sirenas, radios, base para armamento o algún otro accesorio que contenga las nomenclaturas de la dependencia de gobierno correspondiente. Subastas Ventura S.A. de C.V. definirá las piezas que no podrán ser entregadas junto con la unidad, aún y cuando en las facturas se mencionen dichas piezas.
- ✓ **LAS UNIDADES SE COMERCIALIZAN EN LAS CONDICIONES FÍSICAS, MECÁNICAS Y DOCUMENTALES EN QUE SE ENCUENTRAN.**

3.4 RESPONSABILIDADES

- ✓ Es responsabilidad del comprador revisar y validar la documentación del expediente de venta, así como verificar las observaciones para determinar las condiciones de venta.
- ✓ El comprador conoce y acepta los bienes por los cuales está ofertando, por lo tanto, libera a Subastas Ventura de toda responsabilidad civil y/o legal, por lo

tanto, Subastas Ventura no ofrece ningún tipo de garantía o reembolso por vicios ocultos o por siniestros que la unidad haya tenido antes de la subasta.

- ✓ Toda oferta realizada será inamovible y obliga al comprador a cumplir el pago de su adquisición por ello el sistema pide confirmar una segunda vez la oferta indicada, así como la adjudicación y cuota de salida o salida VIP vigente en la Tabla de Costos Publicada en la página de internet, sin posibilidad de cambios o cancelaciones.
- ✓ Es responsabilidad del comprador verificar si adjudicó alguna unidad al cierre de subasta y antes del retiro en caso de ser presencial.
- ✓ Los datos técnicos y fotográficos son únicamente referencias descriptivas de las unidades. **Se consideran como dato técnico y fotográfico lo siguiente:** Marca, Modelo, Versión, VIN, Año, Color, Información Adicional, Información de Documentos, Piezas, Equipamiento, Accesorios, Fotografías, Observaciones y Faltantes reportados por el propietario.
- ✓ En el caso de las unidades procedentes de aseguradoras, los accesorios y equipamientos No originales (rines, equipos de sonido, torretas, sirenas, bocinas, accesorios de motor, estéreos, emblemas, etc.) el comprador debe validar la unidad que oferta, puesto que **No son cubiertos por las pólizas de las aseguradoras**. Por lo tanto, aun cuando aparezcan en las fotografías de ingreso es probable que estos accesorios ya hayan sido retirados o sean solicitados por los propietarios y en algunos de los casos sustituidos por el equipo original mismas que deben ser validadas en las fotografías de subasta y/o fotografías de retiro de piezas.
- ✓ Todo comprador deberá validar en el portal electrónico las fotografías de retiro de piezas de la unidad.
- ✓ Subastas Ventura S.A. de C.V. ni el propietario de los vehículos en venta otorgan algún tipo de Garantía por los vehículos que comercializan y/o venden, de igual forma **No se hacen responsables por daños, ni vicios ocultos en el bien ofrecido en virtud de tratarse de unidades de salvamento o usadas.**

3.5 CAUSALES DE CANCELACIÓN DE CREDENCIAL O BAJA

- ✓ Toda oferta realizada será inamovible y en caso de no generar el pago correspondiente, perderá la unidad adjudicada, su credencial y garantía; debiendo pagar su reactivación (membresía y depósito en garantía) para poder seguir participando en las subastas.
- ✓ En las unidades que cuenten con equipo especial, deberá retirarse; en caso de no retirarlo el comprador deberá cubrir el pago equivalente, en caso de cubrirlo será motivo de cancelación o baja de la credencial, sin derecho a su garantía.
- ✓ Los compradores no podrán utilizar la información de los asegurados o clientes para comunicarse con ellos bajo ninguna circunstancia, de ser así es motivo de baja y pérdida de su garantía.

3.6 MODULO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO SAC (Servicio de Atención a Compradores).

- ✓ Cualquier inconformidad, duda o asesoría por parte del comprador podrá registrarla a través del portal SAC en el módulo de SOPORTE TÉCNICO donde le asignará un folio a través de la página www.subastasventura.com donde se dará seguimiento y trámite a cada solicitud, de forma inmediata en horarios de servicio de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas. Se cuenta con un portal o chat en línea, donde el comprador obtendrá asesoría personalizada en tiempo real.

4. DE LOS PAGOS

Pago de unidades, Adjudicación, Cuota de Salida y Pensión.

4.1 FORMAS DE PAGO

- ✓ Las fichas de pago de cada unidad cuentan como CONCEPTO DE PAGO, así como el nombre del banco y la razón social a la que deberá generar el pago, mismo que el comprador deberá descargar de la página www.subastasventura.com en el módulo de unidades adjudicadas.
- ✓ Todos los recibos por unidades adjudicadas presentaran 3 conceptos en el total de pago. (Unidad, Adjudicación, Cuota de Salida VIP).
- ✓ Los pagos pueden ser a través de transferencia electrónica, cheque certificado, cheque salvo buen cobro, o cargo a tarjeta (cuando sea de la misma institución Bancaria y en ventanilla). La cuenta bancaria debe estar a nombre del comprador registrado. No se aceptan pagos en efectivo.
- ✓ Los pagos generados con cheque de otro banco se determinan como Salvo Buen Cobro, por lo tanto, el registro del pago se verá reflejado 24 horas posteriores al tiempo común.
- ✓ El comprador es responsable de cubrir el 100% a Subastas Ventura los costos erogados por cualquier problemática presentada por cheques expedidos para el pago de unidades adjudicadas.
- ✓ Los Depósitos de Garantía no serán aplicables al pago de las unidades.
- ✓ Subastas Ventura registra el pago referenciado de la unidad en el sistema, posterior a esto el comprador deberá generar el Folio de retiro correspondiente con el que podrá recoger la unidad a través del portal www.subastasventura.com en el módulo de "Unidades adjudicadas".
- ✓ Sin excepción alguna, no se entregará unidades hasta que el pago esté confirmado y cuente con su Folio de Retiro.

4.2 RESPONSABILIDADES

- ✓ Las unidades adquiridas deberán ser pagadas dentro del tiempo establecido a partir de la fecha de adjudicación; la fecha límite de pago se indica en la ficha de pago, no existen prorrogas (a menos que Subastas Ventura S.A. de C.V. así lo indique).
- ✓ Las fichas de pago de cada unidad cuentan con un concepto de pago, el cual es responsabilidad del comprador verificar que, al pago de esta, cuente con el número completo, y correcto de lo contrario el sistema no podrá reconocer el pago, y por lo tanto no podrá adjudicarse la unidad.
- ✓ Por cada unidad que no sea retirada después de los 3 días hábiles a partir de la fecha de adjudicación, el comprador incurrirá en el pago de pensión señalado en la Tabla de Costos Vigente publicada en los Centros de Subastas, debiendo hacer el pago acumulado directamente en el Centro de Subastas.

4.3 CAUSALES DE CANCELACIÓN DE CREDENCIAL O BAJA

- ✓ Pagos realizados fuera de los tiempos estipulados en la ficha de pago e indicados en el presente reglamento (48 horas).
- ✓ Pagos con cheque rechazados por la Institución Bancaria.
- ✓ Pagos por montos distintos al indicado en su ficha de pago, no reportados antes de las 48 horas.
- ✓ **Pagos sin número de referencia o referencia incompleta, no será registrado si no cuenta con el folio correcto.**
- ✓ El comprador que sea sorprendido o se conozca que ofreció o entregó algún pago o soborno al personal de Subastas Ventura o de Vigilancia de los Centros de Subasta será dado de baja inmediatamente y perderá el depósito de garantía, sin derecho a reinscripción.
- ✓ El comprador que sea sorprendido solicitando algún tipo de pieza de las unidades en resguardo a personal de seguridad o Subastas Ventura, será dado de baja perdiendo el derecho de su garantía, así como reportado en el sector.
- ✓ En caso de incurrir en alguno de los puntos anteriores, el comprador perderá su garantía, membresía y la unidad adjudicada, quedando suspendida su credencial hasta que genere el pago de su reactivación.

4.4 DEVOLUCIONES

- ✓ Los compradores podrán solicitar en los primeros treinta días naturales a partir del pago su devolución, registrándose únicamente en el portal de la página www.subastasventura.com en el apartado de Atención a Compradores (SAC) y llenando la solicitud, sin costo de gestión administrativa, ya que se devolverá el 100% del monto no conciliado.
- ✓ Los compradores podrán solicitar cuando excede los treinta días naturales y menor o igual a noventa naturales a partir del pago su devolución,

registrándose únicamente en el portal de la página www.subastasventura.com en el apartado de Atención a Compradores (SAC) y llenando la solicitud, aplicando Costo de Gestión Administrativa del diez por ciento sobre el monto pagado topado a \$5,000 pesos (cinco mil pesos 00/100 M.N) con IVA incluido y con entrega del CFDI correspondiente y el remanente se devolverá a la cuenta bancaria que la documentación enviada indique.

- ✓ Transcurridos noventa días naturales a partir de haber recibido el depósito, se considera que el pago no conciliado no es del interés del Comprador; por lo que se procederá a cobrar el cien por ciento del monto no conciliado, generando el CFDI por concepto de Cargo de Gestión Administrativa al público en general o al comprador identificado al momento de generar la factura cumpliéndose este tiempo.
- ✓ Los documentos que deberán anexarse a la solicitud en los incisos mencionados anteriormente necesitan estar legibles, completos y correctos, los cuales son los siguientes:

- Comprobante de pago
- Estado de cuenta vigente (hasta 3 meses de antigüedad) con clave interbancaria a nombre del Comprador y/o Beneficiario Controlador registrado en Subastas Ventura (se excluyen terceros autorizados que no son el Comprador o Beneficiario Controlador registrados en el sistema de Subastas Ventura.)
- Carta solicitud de Devolución firmada por el comprador, misma que se validará contra la Identificación Oficial vigente registrada en Subastas Ventura.

5. DE LAS ENTREGAS DE UNIDADES

5.1 HORARIOS

- ✓ El horario puede cambiar sin previo aviso. Será responsabilidad de los compradores revisar la información actualizada en la página web o hablando al Centro de Subastas correspondiente.

5.2 RESPONSABILIDADES

- ✓ Es responsabilidad del comprador al momento del retiro de la unidad revisar que la unidad en compañía del personal de seguridad responsable del Centro de Subastas verificar que este en las mismas condiciones como la subasta, cotejar números de **SERIE** y **MOTOR** con los documentos del expediente y folio de retiro, ya que una vez retirada la unidad de las instalaciones no se aceptarán ningún tipo de reclamación.

- ✓ En caso de que algún número de identificación no corresponda al descrito en el **FOLIO DE RETIRO** o **LOS DOCUMENTOS DE PROPIEDAD** de la unidad **NO** deberá retirar por ningún motivo la unidad y comunicarse al SAC. Si el comprador no hace esta solicitud o aclaración antes del retiro, no queda responsabilidad alguna por parte de Subastas Ventura S.A. de C.V.
- ✓ Posterior a la revisión de la unidad, el Comprador deberá registrar su salida y el retiro de la unidad de conformidad.
- ✓ **Una vez transcurrido el tiempo establecido para el retiro de la unidad Subastas Ventura no se hace responsable por cualquier tipo de daño o faltante al vehículo en Centros de Subasta.**
- ✓ El retiro de unidades deber ser únicamente con grúa, cualquier movimiento adicional al estipulado para el retiro de la unidad, deberá ser a cuenta del comprador.
- ✓ Si el Comprador o su proveedor de traslados generan algún daño dentro de los Centros de Subasta a las instalaciones o unidades en resguardo deberán ser cubiertos por el comprador al costo indicado por Subastas Ventura.
- ✓ Por ningún motivo se podrán retirar unidades fuera de los horarios establecidos en los Centros de Subasta, fines de semana ni en horarios de subasta.

5.3 MODULO DE ATENCIÓN POSTVENTA SAC (Servicio de Atención a Compradores).

- ✓ Cualquier inconformidad o duda por parte del comprador deberá ser reportada al encargado del Centro de Subastas, quien tiene la responsabilidad de generar un Formato de Inconformidad al momento (FDF), si es por algún aligeramiento en su unidad debe reportarlo en el módulo de POSTVENTA, donde se dará seguimiento y trámite a cada solicitud de forma inmediata en horarios de servicio de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas.
- ✓ Si la inconformidad es por servicio o mala atención deberá generar su folio a través del portal SAC módulo de SUGERENCIAS ubicado en la página www.subastasventura.com donde se dará seguimiento y trámite a cada solicitud de forma inmediata en horarios de servicio de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas.
- ✓ Todo comprador que genere algún reclamo o inconformidad, por algún aligeramiento o daño en unidades adjudicadas deberá solicitar copia del formato elaborado por el encargado del Centro de Subastas y elaborar su folio de postventa en el SAC (Servicio de Atención a Compradores) a través del portal ubicado en la página www.subastasventura.com; por medio del folio asignado se dará seguimiento y respuesta a través del portal.
- ✓ En caso de no retirar la unidad del Centro de Subastas, será necesario que indique el motivo en el formato que realizará el encargado del Centro de Subastas.

- ✓ Los tiempos de Atención en el portal serán menor a 24 horas y el tiempo de solución dependerá del tipo de solicitud, mismo que se informará el seguimiento y estatus a través del portal.
- ✓ Postventa:
 - Aligeramiento
 - Unidad de Reporte de Robo
 - Documentación Incompleta
 - Fe de Erratas
 - Unidad Remarcada
- ✓ Expediente (Documentación y Facturas):
 - Documentos pendientes de entrega
 - Facturas pendientes
- ✓ Pagos:
 - Pagos No identificados
 - Devolución de Pagos
 - Solicitud (Otros)
- ✓ Cualquier tipo de Pagos No Identificados:
 - Las solicitudes de devoluciones de los pagos no identificados solo serán aceptadas dentro de los 90 días naturales desde la fecha del depósito. Pasado el día 91, éstos serán facturados a público en general y no habrá devoluciones.

5.4 DE LOS RETIROS

- ✓ Las unidades que sean pagadas y registradas por el sistema podrán ser retiradas presentando su Folio de Retiro correspondiente en el Centro de Subastas en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la fecha de adjudicación; posterior a este tiempo genera pensión diaria, el monto se establece en la Tabla de Costos publicada por el Centro de Subastas correspondiente.
- ✓ El Folio de Retiro deberá entregarse al personal de seguridad quien le permitirá el ingreso de la grúa al patio de entrega de vehículos, presentando identificación oficial vigente e indicando en el Folio, nombre de la persona que será la responsable de retirar la unidad; sin esta información y documentación no se podrá entregar las unidades.
- ✓ Para los casos en que la unidad aún no ha sido retirada del Centro de Subastas y ésta presente diferencias demostrables a las condiciones en las que fue exhibida en la subasta, Subastas Ventura S.A. de C.V. ofrece resarcir el daño mediante la gestión de la cancelación de la venta, de no ser aceptada la cancelación por parte del propietario se ofrecerá la alternativa de Ventas Particulares.
- ✓ En caso de que la unidad se encuentre en un lugar distinto al Centro de Subastas que se haya publicado en el portal de Subastas Ventura, se dará al

	Título	Código
	Regulación Documental Para Registro y Alta de Compradores	SV_RDRAC_01

comprador el tiempo correspondiente para retirar su unidad del lugar correcto y los costos se podrán ver en el catálogo de Subastas Ventura.

- ✓ Es responsabilidad del comprador, los daños que pueda generar durante el proceso de maniobras internas para el retiro de equipo pesado, dando por entendido que cualquier daño provocado al Centro de Subastas o alguna otra unidad deberá ser cubierto en su totalidad.

6. DE LOS DOCUMENTOS DE PROPIEDAD

6.1 CONDICIONES GENERALES

- ✓ Los Documentos de Propiedad serán entregados por medio de Mensajería al domicilio registrado en el sistema por el comprador, siendo estos los mismos que se ofrecieron y fueron validados por el comprador al momento de la subasta.
- ✓ El comprador debe asistir a las instalaciones del Centro de Subastas a recoger su Factura con holograma (solo en unidades que provienen de la Aseguradora Atlas) o algún documento pendiente en algunos casos previamente siendo informado, llevando una identificación oficial y copia del mismo o carta poder simple.
- ✓ En las ventas de unidades denominadas como **“CHATARRAS”** o **“PARA DESARMAR”** solo se entregará factura del propietario con la leyenda **“UNIDAD VENDIDA PARA DESARMAR COMO CHATARRA”** **“UNIDAD PARA DESARMAR”**, en la cual **NO** se mencionará el número de motor ni número de serie (VIN). El Comprador se compromete a destinar la unidad única y exclusivamente para desarmarla como chatarra.
- ✓ En algunos casos las unidades pueden contener llaves, las cuales se desconoce si corresponde al vehículo comercializado, por lo tanto, Subastas Ventura no se hace responsable del funcionamiento de la misma.
- ✓ La facturación será invariablemente a nombre del comprador registrado y autorizado por modelo de venta.

6.2 RESPONSABILIDADES

- ✓ **En caso de que el vehículo presente un reporte de robo vigente en alguno de los sistemas a cargo de la autoridad posterior a la fecha de comercialización, el comprador deberá hacer las aclaraciones correspondientes o cancelar el reporte con la documentación que se entregó y exhibió al momento de la venta. Subastas Ventura ni el propietario tendrá responsabilidad alguna.**

	Título	Código
	Regulación Documental Para Registro y Alta de Compradores	SV_RDRAC_01

- ✓ Para la aclaración de Datos en las FACTURAS, deberá solicitar el comprador a Subastas Ventura como máximo 5 días hábiles posteriores a la descarga del documento en el portal o la recepción en el Centro de Subastas.

6.3 TIEMPOS DE ENTREGA

- ✓ La entrega de Facturas será en un plazo no mayor a 30 días hábiles, documentos que podrá descargar el comprador del módulo de “Descarga de Facturas” en la página www.subastasventura.com.
- ✓ Los documentos de la unidad adjudicada serán enviados en mensajería por Subastas Ventura, S.A. de C.V. al domicilio registrado en el portal por el comprador; si en el portal no hay alguna observación de los días en que serán entregados, el comprador podrá recibirlos de 2 a 4 días hábiles.
- ✓ Cualquier solicitud de aclaración de algún documento, Subastas Ventura contara con un lapso de 60 días para realizar la solicitud en el Portal.
- ✓ El tiempo de entrega de Fe de erratas emitida por Subastas Ventura, será en un tiempo máximo de 3 días hábiles.
- ✓ El tiempo de entrega de Fe de erratas emitida por Cliente/Propietario, será en un tiempo aproximado de 30 días hábiles.
- ✓ El tiempo de entrega de las refacturas será en un tiempo aproximado de 20 días hábiles.
- ✓ En algunos casos de unidades comercializadas con algún documento en gestión o trámite, el tiempo de entrega será indicado en el portal.

6.4 MODULO DE ATENCIÓN DE DOCUMENTOS Y FACTURAS SAC (Servicio de Atención a Compradores)

- ✓ Todo comprador registrado que haya extraviado sus documentos de propiedad o Factura y requiera copias fotostáticas simples, podrán solicitarlas por medio del portal www.subastasventura.com en el módulo de Documentos y/o Facturas pendientes de entrega, donde se brindará la atención de forma inmediata (Especificando el extravío y envío a correo electrónico).
- ✓ Para cualquier aclaración por el atraso de alguna Factura o Documento de propiedad se puede solicitar el estatus del documento requerido, el cual tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas directamente en la pestaña de Documentos y Facturas pendientes de entrega.
- ✓ Cualquier solicitud para la corrección de alguna Factura o Documento podrá realizarla por medio del portal SAC, asignándole un folio de seguimiento y fecha de solución.
- ✓ **ES MUY IMPORTANTE QUE TODAS SUS SOLICITUDES, PETICIONES, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES, SEAN A TRAVÉS DEL PORTAL Y CUENTEN CON NÚMERO DE FOLIO PARA SU ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN.**

	Título	Código
	Regulación Documental Para Registro y Alta de Compradores	SV_RDRAC_01

- ✓ El personal de la empresa no debe ni tiene porque pedir regalías o gratificaciones de cualquier tipo por los servicios prestados por la empresa; en caso de hacerlo favor de reportarlo a la Dirección General y al correo electrónico denuncia@g-ventura.com de forma abierta y anónima, a fin de tomar las medidas correspondientes.

7. DE LAS ENTREGAS DE UNIDADES A DOMICILIO (SALIDAS VIP):

Solicitud de servicio en plataforma de Subastas Ventura:

- I. El comprador es responsable de seleccionar la Salida VIP para la prestación del servicio entrega de unidades a domicilio, en caso contrario, el servicio lo realiza el comprador por sus propios medios.
- II. El comprador es responsable de registrar el domicilio correcto al momento de la solicitud de la Salida VIP para la entrega de dicha unidad, por lo que no hay cambios posteriores en los registros de los mismos.
- III. El comprador es responsable de verificar que la zona seleccionada sea la correcta de acuerdo con los kilómetros mencionados en la tabla de cuotas, de no ser así, el servicio será cancelado y éste tendrá que realizarlo por sus propios medios, sin recibir ningún reembolso por este concepto.
- IV. En caso de que el servicio sea cancelado a solicitud del comprador, no existirá devolución en pagos por cuotas de salida VIP.
- V. En caso de que el comprador no desee pagar la salida VIP, deberá realizar la salida de la unidad preferentemente con grúa o cualquier otro transporte adecuado para no dañar las superficies de la unidad y evitar que se generen daños a otras.
- VI. En caso de que el comprador realice la salida como se estipula en el punto anterior y llegue a dañar alguna otra unidad será acreedor a una multa equivalente al daño ocasionado dentro del centro de subastas, misma que será exigible antes de la salida de la unidad, no omitiendo señalar que de no pagar la multa el comprador no podrá sacar la unidad adquirida.
- VII. Cualquier daño ocasionado por el comprador a la unidad por el retiro de ésta con sus propios medios no es responsabilidad de Subastas Ventura.

Tiempos de entrega:

- VIII. Los tiempos de entrega para servicios locales (0-50 kilómetros) son máximo de 72 horas, posterior a la identificación del pago de la unidad en sistema Ventura.

Los tiempos de entrega para servicios foráneos (mayor a 50 kilómetros) oscila entre los 7 y 10 días, posterior a la identificación del pago de la unidad en sistema Ventura.

IX. La entrega de todas las unidades se realizará en un horario abierto de las 9 horas a las 19 horas.

X. La entrega de las unidades a domicilio se realiza de acuerdo a la logística de ruta que Subastas Ventura tenga establecido en ese momento, ya que no existirán citas para la entrega de dichas unidades.

XI. Es responsabilidad del comprador tener disponibilidad para recibir la unidad dentro de las horas y/o días mencionados en el inciso VIII, esto mediante una confirmación del proveedor de traslado para cerciorarse que pueda ser recibida cuando éste llegue al domicilio, en caso contrario, dicha unidad será regresada al Centro de Subasta y deberá retirarlo por sus propios medios, con el pago de pensión que esto implique y el traslado en falso.

XII. Todas las unidades son entregadas a pie de calle sin maniobras adicionales.

Reclamación por daño o quebranto:

XIII. Es responsabilidad del comprador revisar la unidad antes de firmar el acuse de recibido por nuestro proveedor de traslado, ya que todas nuestras entregas son auditadas al 100% para asegurar la completa satisfacción de nuestros compradores.

8. PENSIÓN VEHICULAR

- ✓ En caso de que el comprador bajo cualquier circunstancia no retire el vehículo previamente adjudicado dentro de los 3 días hábiles del Centro de Subastas incurrirá en el pago de pensión por día correspondiente.
- ✓ El comprador tendrá la opción de optar por el servicio de pensión vehicular, para resguardo de su vehículo, así como a utilizar el espacio suficiente para la colocación del mismo.

Para el ingreso a la pensión:

- I. Los compradores y Socios de Subastas Ventura, podrán hacer uso de la pensión vehicular por lo cual deberán de estar dados de alta en la base de datos del Centro de Subastas correspondiente, lo cual será verificando su ingreso.
- II. Se les asignará un espacio (cajón) de acuerdo con la disponibilidad del patio el cual deberá de ser respetado.
- III. Los vehículos serán únicamente clasificados de acuerdo con la razón social que representen (tratándose de más de 5 vehículos).

	Titulo	Código
 <p>servicios integrales en subastas</p>	Regulación Documental Para Registro y Alta de Compradores	SV_RDRAC_01

- IV. Todas las unidades que ingresen al área de pensión deberán invariablemente de cumplir con la cuota diaria estipulada por la empresa.
- V. Se prohíbe a cualquier comprador y socio pernoctar para el cuidado del vehículo durante el uso de la pensión.
- VI. Subastas Ventura, no se hace responsable de robos ni daños parciales y totales de la unidad en pensión.

9. ACTUALIZACIONES Y/O MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

- ✓ Los términos y condiciones que se modifiquen se mostrarán al principio de la página para el conocimiento y firma de los compradores.
- ✓ Subastas Ventura podrá hacer todas las modificaciones y/o cambios en el reglamento cuando le sea conveniente, dichos cambios se mostrarán al principio de la página para el conocimiento y firma de los compradores.



Subastas Ventura

subastas