

MANUAL DEL COMPRADOR



CONTENIDO

ALCANCE.....	4
TERMINOLOGÍA SUBASTA	5
1. REGISTRO.....	8
1.1. REQUISITOS PARA EL REGISTRO	8
1.2. PROCESO DE REGISTRO EN PORTAL	9
1.3. NUEVA BOLETA MEMBRESIA Y GARANTÍA.....	22
2. GARANTÍA.....	22
2.1 PENALIZACIÓN DE GARANTÍA	22
2.2 SUSPENSIÓN DE GARANTÍA.....	24
2.3 CANCELACIÓN DE MEMBRESÍA	24
2.4. DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA.....	25
3. SUBASTAS	26
3.1. SUBASTA EN LÍNEA	27
3.2. SUBASTA PRESENCIAL	27
3.3. MONTOS DE ADJUDICACION.....	28
3.4 COBRO POR SALIDA DE UNIDADES	28
3.4. ERROR AL REGISTRAR UNA OFERTA.....	29
3.5. IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES.....	30
4. FORMATOS PARA ADJUDICACION.....	32
4.1. FORMATO PLD PARA GENERAL DE SEGUROS	32
4.2. FORMATOS HDI – ADENDA	33
4.3. FORMATO GNP – PLD.....	35
4.4 PARA UNIDADES DE GNP ES IMPORTANTE CONSIDERAR:.....	38
4.5. PENALIZACIÓN POR PAGOS EQUIVOCADOS CON GNP:.....	39
5. PAGO DE UNIDAD ADJUDICADA.....	40
6. DEVOLUCION Y REEMBOLSO.....	42
6.1. DOCUMENTOS BÁSICOS PARA DEVOLUCIÓN Y PAGOS	42
6.2. REEMBOLSOS	42

6.3 DEVOLUCIONES	43
7. RETIRO DE UNIDAD	44
7.1 PROCESO DE RETIRO	44
7.2 DAÑOS EN CORRALONES.....	47
7.3. PAGO DE PENSIÓN	48
7.4. HORARIOS PARA RETIRO DE UNIDADES.....	51
8. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.....	51
8.1. ENTREGA OFICINA CENTRAL CDMX	51
8.2. ENTREGA DE DOCUMENTOS A DOMICILIO	52
8.3. CONSIDERACIONES ESPECIALES	54
9. FACTURACIÓN	55
9.1. FACTURACIÓN GNP	56
10. ACLARACIONES.....	57

ALCANCE

Esta guía contiene información general de todos los procesos que conllevan ser miembro de Subasta Segura, lo apoya con la información relacionada con la compra de unidades a través de las subastas que realizamos.

** Este documento puede sufrir cambios de manera constante, le sugerimos lo consulte de manera recurrente.

Para asesoría, dudas o contacto puede utilizar cualquiera de los medios con los que contamos para la Atención a Compradores (Horario de atención lunes a viernes 9:00 A.M A 6:00 PM, hora del centro, excepto días festivos)

	(55) 4440-4185
	(55) 4422-1228
	Subasta Segura
	@SubastaSegura
	Atención: atencion.compradores@subastasegura.com Pagos: pagos@subastasegura.com

TERMINOLOGÍA SUBASTA

A continuación, le presentamos una descripción de los términos usados en las operaciones de Subasta Segura:

REGISTRO

- **MEMBRESÍA:** Suscripción anual para participar en las subastas a través del portal de Subasta Segura.
- **GARANTÍA:** Depósito de dinero que garantiza su participación en la subasta y que queda como garantía en caso de incumplimiento de pago de las unidades adjudicadas.
- **COMPRADOR:** Persona registrada como titular de la cuenta en Subasta Segura.
- **EXPEDIENTE DEL COMPRADOR.** Documentos mínimos de identificación requeridos para registrarlo en el portal de Subasta Segura.
- **REGISTRO COMO COMPRADOR:** Capturar sus datos de identificación para ingresar al portal de *Subasta Segura*, mediante el cual obtendrá un Usuario y Contraseña para acceder a las subastas.
- **BOLETA DE GARANTÍA/MEMBRESÍA:** Documento único que contiene información para realizar los pagos correspondientes de MEMBRESÍA y GARANTÍA.

SUBASTA Y PAGOS

- **SUBASTA:** Evento en el que se publican las unidades que se subastan.
- **CLIENTE:** Aseguradoras, Arrendadoras o Comercializadoras de las que provienen las unidades subastadas.
- **CDR o CORRALÓN:** Centro de Resguardo de Subasta Segura donde se encuentran las unidades subastadas.
- **TALLER:** Resguardo en Taller particular donde la aseguradora directamente mantiene la unidad hasta su comercialización y retiro para ventas en sitio o virtuales.
- **VENTA EN SITIO:** Unidad en un resguardo o taller particular (Que no pertenece a Subasta Segura) donde el comprador podrá acudir al retiro de su unidad, de acuerdo a la especificación de la Ficha técnica.
- **NÚMERO DE CASO (DE UNIDAD) o REFERENCIA SS DE UNIDAD:** El número único que identifica a la unidad adjudicada.
- **TORRE:** Número consecutivo único por subasta asignado a cada unidad.
- **ADJUDICACIÓN:** Aceptación de su oferta como la oferta mayor para la adquisición de vehículo por medio del portal de Subasta.
- **BOLETA DE ADJUDICACIÓN:** Documento único que contiene información para realizar los pagos correspondientes a una unidad adquirida en Subasta Segura. La emisión de las boletas depende de las condiciones de venta y los clientes que venden las unidades.

- **GASTOS ADMINISTRATIVOS:** Es un monto solicitado por la aseguradora por el registro y ejecución de actividades administrativas internas. Este gasto puede aplicar con algunos clientes y el mismo se verá reflejado en la boleta de adjudicación. La cantidad varía respecto al tipo de siniestro y tipo de unidad.
- **PAGO DE ADJUDICACIÓN:** Cantidad solicitada para otorgar la adjudicación, la cual es calculada según el monto ofertado por la unidad.
- **PENALIZACIÓN:** Sanción monetaria específica, con base en la incidencia y reincidencia de algún incumplimiento de las normativas presentes en el Manual del Comprador. Esta debe ser liquidada para volver a participar en las subastas.

TIPOS DE UNIDADES DE VENTA

- **UNIDAD CHATARRA:** Unidades vendidas únicamente a desarme y uso de autopartes. Sin posibilidad de comercialización como vehículo funcional. Sin entrega de documentación, excepto la factura para desarme.
- **UNIDAD SINIESTRADA:** Unidad la cual proviene de un siniestro de aseguradora, con especificaciones en ficha técnica.
- **UNIDAD UTILITARIA:** Unidad proveniente de Arrendadora o Financiera, sin antecedente de siniestro.
- **VENTA DIRECTA:** Comercialización de unidad que genera entrega de factura con endoso abierto, sin refactura de Subasta Segura.

RETIRO DE UNIDAD

- **VALE DE RETIRO DE UNIDAD:** Documento que contiene información para realizar el retiro de unidad de la unidad adjudicada.
- **BOLETA DE PENSIÓN:** Documento único que contiene información para realizar los pagos correspondientes a una unidad que no fue retirada en tiempo.
- **VALE DE RETIRO EXTENDIDO:** Documento que contiene información para realizar el retiro de unidad adjudicada y no retirada en la vigencia original. Este tipo de vale se emite mediante la liquidación de una Boleta de Pensión.
- **ALIGERAMIENTO:** Faltante en la unidad que no fue especificado en Ficha Técnica al momento de la subasta.

ENTREGA DE EXPEDIENTES DE VENTA

- **ENVÍO DE EXPEDIENTES:** Envío por mensajería del expediente de venta de una unidad que Subasta Segura le hace llegar al domicilio registrado del comprador. El envío requiere de un pago y es a solicitud del comprador.
- **BOLETA DE PAGO DE ENVÍO DE EXPEDIENTE:** Documento único que contiene información para realizar los pagos correspondientes al envío de hasta 5 expedientes de unidades adjudicadas.

- **ACUSE DE RECIBO:** Formato de recepción de expediente de venta por parte del comprador de una unidad adquirida en Subasta Segura.
- **ACLARACIÓN:** Registro que realiza por medio del portal de Subasta, con el propósito de hacer una solicitud, queja o comunicar algo importante.
- **PLAZOS ESTIPULADOS:** Periodos específicos de tiempo en las normativas presentes en el Manual del Comprador, los cuales varían según el ejercicio comercial, documental u operativo que se consulte.

1. REGISTRO

Para pertenecer a nuestro grupo de compradores, deberá inscribirse a través de portal de Subasta Segura www.subastasegura.com y elegir uno de los dos tipos de membresías que ofrecemos, cada una de ellas con diferentes beneficios:

- Básica
- Preferente

Además, **es necesario que en su registro cuente y cargue un expediente digital que contenga los documentos que comprueben su información registrada.**

Al darnos su información lo invitamos a acceder a nuestro portal para conocer el Aviso de Privacidad de datos personales.

1.1. REQUISITOS PARA EL REGISTRO

PERSONA FÍSICA:

- Copia de Identificación Oficial vigente por ambos lados (IFE, INE, Pasaporte).
- Comprobante de Domicilio (Reciente, no mayor a 3 meses).
- **Constancia de Situación Fiscal (RFC) emitida de por el SAT la constancia debe ser actualizada al año en curso.**
- Estado de Cuenta Bancario u hoja de datos bancarios.

PERSONA MORAL:

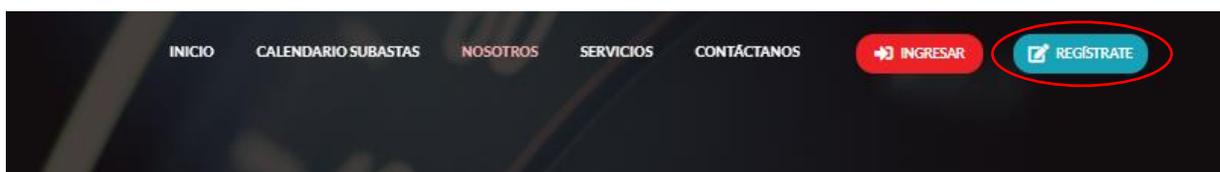
- Copia de Acta Constitutiva.
- Poder Notarial.
- Copia de Identificación Oficial vigente de Representante Legal por ambos lados (IFE, INE, Pasaporte).
- Comprobante de Domicilio Fiscal (Reciente, no mayor a 3 meses).
- Constancia de Situación Fiscal (RFC) emitida de por el SAT la constancia debe ser actualizada al año en curso.
- Estado de Cuenta Bancario u hoja de datos bancarios.

Nota: Conforme a lo dispuesto por la autoridad y en seguimiento a las modificaciones de facturación versión 4.0 es indispensable que su Cedula de identificación fiscal se encuentre actualizada al año en curso, completa y en el formato que emite el SAT de otra manera su expediente no será aprobado para subastar.

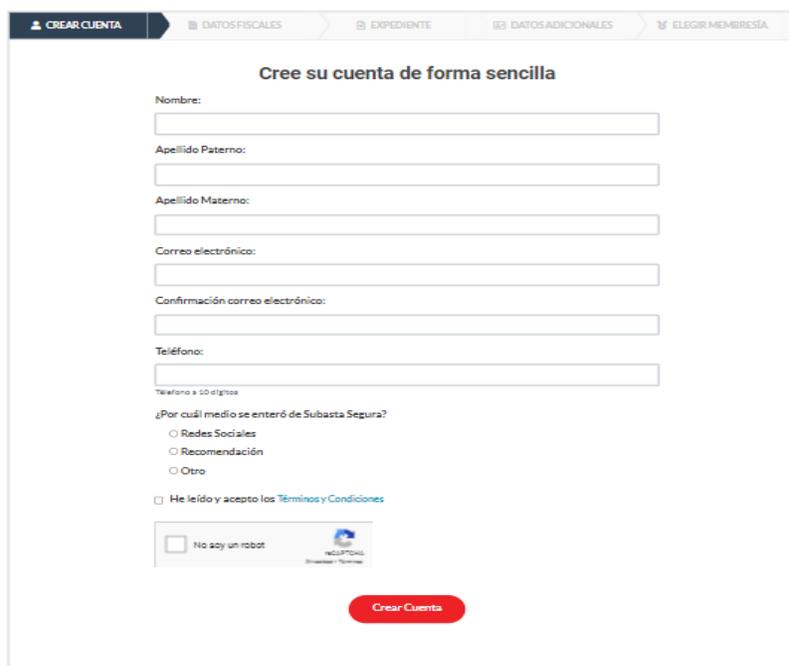
La documentación se carga durante el proceso de registro, por lo que es importante contar con la misma digitalizada ya sea de manera individual o en un solo archivo PDF o JPG totalmente legibles y actualizados.

1.2. PROCESO DE REGISTRO EN PORTAL

1.2.1. Diríjase a la siguiente sección: >Botón regístrate



1.2.2. Inicie con el proceso de registro llenando el formulario con sus datos generales



Una vez que llene el formulario con sus datos recibirá un correo electrónico confirmando la creación de su cuenta y recibirá su usuario y contraseña. A partir de este momento podrá iniciar sesión en el portal de subasta segura y navegar en nuestro portal, así como explorar las subastas en curso, pero no podrá subastar.

Ejemplo de mail de confirmación de registro



SUBASTA
SEGURA

Confirmación de Registro

Estimado(a) _____, Subasta Segura le da la más cordial bienvenida, agradecemos su interés en ser parte de nuestro selecto grupo de compradores.

Le estamos enviando sus datos de acceso a nuestro sistema:

- Usuario
- Contraseña:

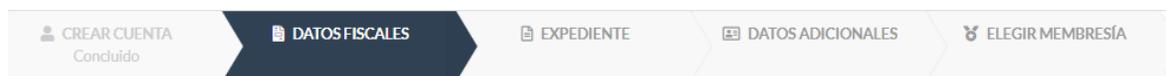
Usted adquirió la membresía PREFERENTE por lo que le hacemos llegar su boleta de pago con los datos de la cuenta a la cual debe realizar la transferencia del pago de su membresía así como el de su garantía.

Recuerde que para que su usuario quede activado deberá cubrir el costo de su membresía y para que pueda participar en nuestras subastas debe cubrir el costo de su garantía.

Además, en este mail estamos enviando un documento con información de los diferentes procesos de Subasta Segura, le pedimos lo lea y para cualquier duda o aclaración por favor contactenos al correo atencion.compradores@subastasegura.com o al teléfono (55) 7575-1668 área de Atención a Compradores.

Le invitamos a conocer las políticas de compradores en nuestro sitio www.subastasegura.com y a que lea su guía de comprador.

1.2.3. Usted podrá confirmar su registro en el momento que desee empezar a subastar. El siguiente paso es confirmar sus Datos fiscales y domicilio fiscal, exactamente el mismo de su RFC actualizado



Proporcione sus datos fiscales

Tipo Persona:

- Persona Física
 Persona Moral

RFC:

RFC con homoclave

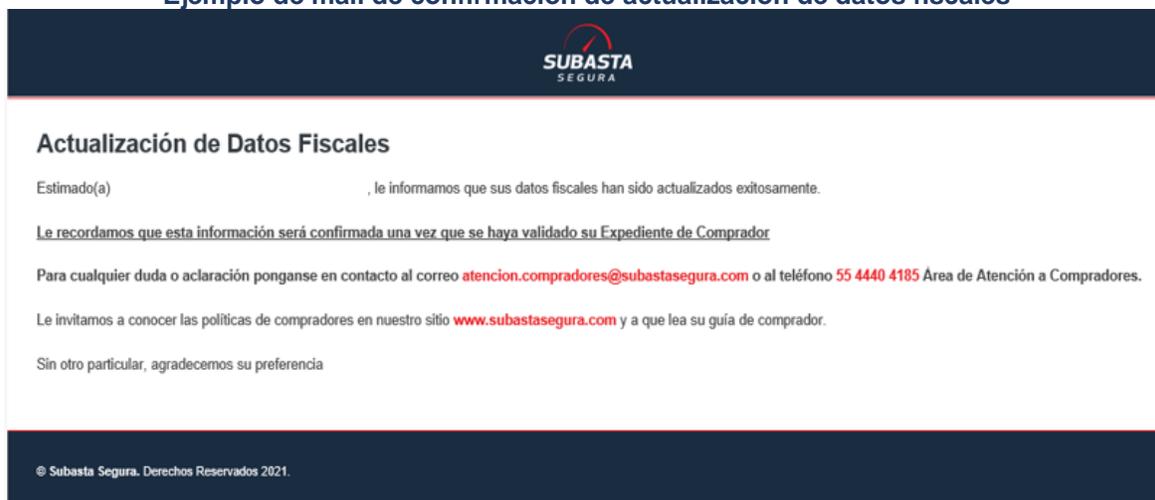
Razón Social:

Domicilio fiscal

Código postal:

Una vez que llene el formulario con sus datos fiscales recibirá un correo electrónico confirmando la actualización de sus datos.

Ejemplo de mail de confirmación de actualización de datos fiscales



1.2.4. Usted deberá completar la carga de su expediente, su expediente será enviado a revisión para validar que coincida con los datos fiscales proporcionados y se encuentre completo.

CREAR CUENTA
Concluido
DATOS FISCALES
Concluido
EXPEDIENTE
DATOS ADICIONALES
ELEGIR MEMBRESÍA

Cargue su expediente de comprador

La lista de Documentos para la conformación de su Expediente Persona Física es la siguiente:

- Copla Identificación oficial por ambos lados (IFE, INE, Pasaporte o Cartilla Militar)
- Comprobante de domicilio fiscal (reciente, no mayor a 3 meses)
- Copla del comprobante inscripción al RFC
- Estado de Cuenta bancario u hoja de datos bancarios

Por favor elija la opción que prefiere para cargar su expediente:

Un sólo Documento

Documento por Documento

Cargar Expediente

Le recordamos que su expediente será verificado por el área de Atención a Compradores.
Hasta que su expediente se encuentre verificado, podrá participar en nuestras subastas.

Una vez que usted cargue el expediente recibirá un correo electrónico confirmando la carga de información en sistema.



Confirmación de Recepción de Expediente

Estimado(a) _____, le confirmamos que hemos recibido su expediente de comprador (adjunto a este correo).

Recibirá otro correo informándole el resultado de la revisión de su expediente y los siguientes pasos a seguir para que pueda participar en nuestras subastas.

Le invitamos a conocer las políticas de compradores en nuestro sitio www.subastasegura.com y a que lea su guía de comprador.

Notas:

- El documento adjunto que se encuentra en este correo puede ser visualizado en un navegador o en un editor de documentos con formato PDF

Para cualquier duda o aclaración ponganse en contacto al correo atencion.compradores@subastasegura.com o al teléfono (55) 7575-1668 área de Atención a Compradores

Sin otro particular, agradecemos su preferencia.

© Derechos Reservados 2018.

1.2.5. Usted deberá completar sus datos adicionales como teléfonos de contacto, dirección de correo adicional y dirección para envío de expedientes.



Datos Adicionales

Complementa tu información para un mejor seguimiento en sus adjudicaciones, dudas, etc.

Correo electrónico adicional:	Confirmación correo electrónico:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono celular:	Teléfono oficina:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>Teléfono a 10 dígitos</small>	<small>Teléfono a 10 dígitos</small>

Agregar Datos Adicionales

Dirección de Envío de Expediente

Agrega una dirección para el envío de la documentación de sus unidades adjudicadas.

Alias de la dirección:

Ejemplo: CASA

Calle: Número:

Código postal: Entidad:

Municipio / Alcaldía:

Colonia:

Agregar Dirección

Una vez que usted actualice los datos adicionales recibirá un correo electrónico confirmando la actualización de datos.



Actualización de Datos Adicionales

Estimado(a) le informamos que sus datos adicionales han sido actualizados exitosamente.

Para cualquier duda o aclaración ponganse en contacto al correo atencion.compradores@subastasegura.com o al teléfono [55 4440 4185](tel:5544404185) Área de Atención a Compradores.

Le invitamos a conocer las políticas de compradores en nuestro sitio www.subastasegura.com y a que lea su guía de comprador.

Sin otro particular, agradecemos su preferencia

© Subasta Segura. Derechos Reservados 2021.

1.2.6. Para completar su registro el último paso es el pago de su garantía y membresía. Usted deberá elegir su membresía de acuerdo a sus necesidades básica o preferente y realizar el pago de su garantía.

REGÍSTRATE

[Inicio](#) / [Regístrate](#)

CREAR CUENTA Concluido

DATOS FISCALES

EXPEDIENTE

DATOS ADICIONALES

ELEGIR MEMBRESÍA

Elija su membresía

BÁSICA

\$0 / año

Sin costo por tiempo ilimitado

- ✓ Garantía: \$5,000
- ✓ Pensión: \$250 / día
Hasta 3 días para retirar
- ✓ Envío de expediente: \$195
- ✓ 50% descuento en renovación
Al menos 12 transacciones anuales

La quiero

PREFERENTE

\$2,000 / año

Recomendada

- ✓ Garantía: \$5,000
- ✓ Pensión: \$250 / día
Hasta 3 días para retirar
- ✓ Envío de expediente: \$125
- ✓ 50% descuento en renovación
Al menos 12 transacciones anuales
- ✓ Subastas especiales
- ✓ Horario extendido

La quiero

Al seleccionar cualquier membresía se añadirá el costo de la garantía automáticamente

Anterior Omitir

REGÍSTRATE[Inicio / Regístrate](#)

CREAR CUENTA Concluido

DATOS FISCALES

EXPEDIENTE

DATOS ADICIONALES

ELEGIR MEMBRÉSIA

Resumen de pedido [Cambiar membresía](#)

Membresía Preferente	\$2,000.00 MXN
Garantía	\$5,000.00 MXN
TOTAL:	\$7,000.00 MXN

Por favor, seleccione su método de pago

Transferencia Bancaria

Pago en Línea

Anterior

Omitir

Una vez que usted seleccione el tipo de membresía recibirá un correo electrónico con la boleta de pago de membresía y garantía.

Ejemplo de Boleta de Pago de Membresía y Garantía por Transferencia Electrónica

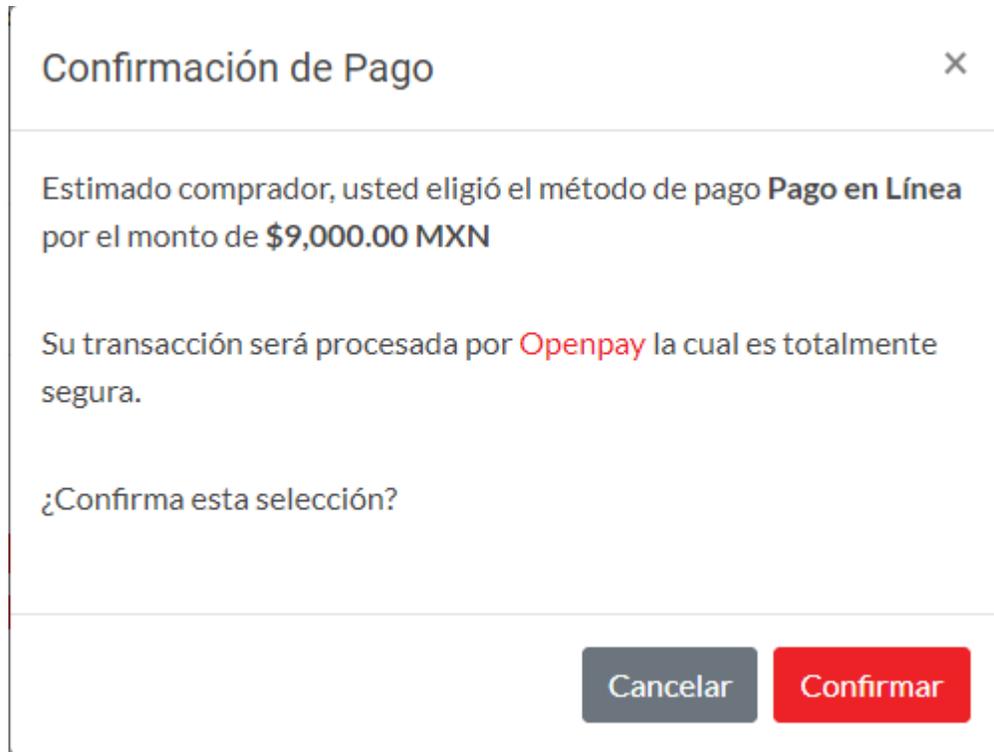
	Subastas Profesionales SALPROF SAPI DE CV Boleta de Pago Servicios Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008		Código: FOR_CSV_21 Versión: 1.0
	BOLETA DE PAGO Folio: BP003153		
Ciudad de México, viernes 19 de Junio de 2020, Estimado(a) CARRASCO MARTINEZ FRANCISCO EDUARDO con usuario Subasta Segura le informa que se han solicitado referencias de pago de los siguientes conceptos:			
	MEMBRESÍA	GARANTÍA	
MONTO A PAGAR	\$4,000.00 CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.	\$5,000.00 CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.	
BANCO	GBM	GBM	
BENEFICIARIO DEL PAGO	SUBASTAS PROFESIONALES SALPROF S.A.P.I. DE C.V. con RFC: SPS150323RE0	SUBASTAS PROFESIONALES SALPROF S.A.P.I. DE C.V. con RFC: SPS150323RE0	
TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA SPEI	CLABE INTERBANCARIA: 601180300001140742 REFERENCIA DE PAGO: 1007112 CONCEPTO DE PAGO: ME985C08FBF9733F	CLABE INTERBANCARIA: 601180300001140742 REFERENCIA DE PAGO: 2007112 CONCEPTO DE PAGO: GACB94247566FC3D	
FECHA LÍMITE DE PAGO	25/06/2020	25/06/2020	
<p>Si no realiza el pago en el plazo establecido tendrá que solicitar una nueva referencia por el concepto requerido.</p> <p>El CONCEPTO DE PAGO es lo que validará el pago, en caso de introducirlo de forma incorrecta su pago será rechazado.</p>			
Fecha y hora de emisión: 2020-06-19 12:37:20			
Fecha de Elaboración 21/03/2018	Documento Interno Uso Exclusivo de Subastas Profesionales SALPROF SAPI DE CV		Página 1 de 1

Cuando reciba su boleta de pago de membresía y garantía, **deberá realizar su pago con los datos que menciona su boleta de pago**. Ambos pagos son independientes y cada uno cuenta con referencias interbancarias únicas. Los pagos se realizan únicamente vía transferencia electrónica directo desde su aplicación o banca móvil. No se aceptan depósitos en efectivo.

Usted recibirá una confirmación de Garantía por correo electrónico con el recibo por el pago de su garantía. A continuación, le mostramos un ejemplo para poderlo identificar.

Instrucciones de pago de garantía y membresía con Tarjeta de Crédito o Débito

Al seleccionar la opción deseada aparecerá una ventana para confirmar su decisión, en este caso al seleccionar Pago en Línea se menciona que la transacción será realizada por Openpay (éste contiene un vínculo que enlaza a la página del servicio <https://ayuda.openpay.mx/ayuda/que-es-openpay/>).



Una vez confirmada la decisión (Pago en Línea) se abrirá una página nueva en dónde el comprador deberá de introducir los datos de su Tarjeta bancaria.

Subastas
Profesionales
Salprof SAPI de CV

Solicitud de Pago

Cliente:
Nombre y correo electrónico del comprador

Concepto:
Membresía y Garantía Subasta Segura

Importe:
\$ 9.000,00 MXN

Tarjetas de crédito



Tarjetas de débito



Nombre

Número de tarjeta

Fecha de expiración

Código de seguridad


 Reverso
 Visa y Mastercard


 Parte Frontal
 American Express

Acepto aviso de privacidad

Acepto términos y condiciones

Realizar Pago

 Tus pagos se realizan de forma segura con encriptación de 256 bits

© Openpay S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Desarrollado por 

Una vez introducidos los datos de la tarjeta dependiendo del banco emisor se mostrará una pantalla nueva en dónde le solicitará al comprador validar la confirmación del cargo (la pantalla anexa es un ejemplo simulador por la plataforma Openpay)

OPEN-BANK :: SIMULADOR 3D SECURE

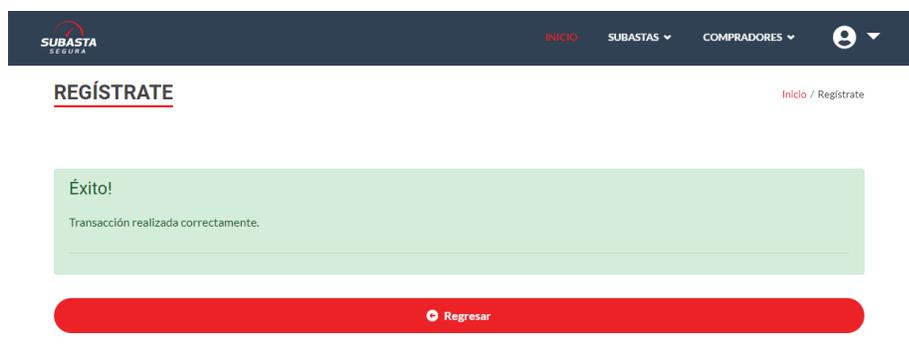
- Comercio: **Subastas Profesionales Salprof SAPI de CV**
- Tarjeta con terminación: ***1111
- Monto: **\$ 9.000,00**
- Fecha de transacción: **10/05/2022**

Ingresar tu clave de acceso de 3D Secure

Enviar

Al completar el paso anterior nuevamente se abrirá la página del portal Subasta Segura mostrando el estatus de la transacción.

- Si el cargo fue exitoso se ejecutará el proceso de activación de Membresía y Garantía, faltaría completar el mensaje de confirmación para el comprador. Al dar clic en el botón de Regresar se redirigirá a la página principal del portal.



- Si el cargo no fue exitoso por recomendaciones de Openpay se desplegará el siguiente mensaje:

Transacción declinada, verifica con tu banco emisor.

Al dar clic en el botón de Regresar se redirigirá a la sección del método de Pago.

Consideraciones para pago con tarjeta

- **El vínculo es propiedad de Openpay Subasta Segura no procesa ni almacena los datos que introduzca el comprador.**
- **Las incidencias presentadas en la plataforma de Openpay respecto al uso y manejo de tarjeta deberán canalizadas con el banco emisor.**
- **De acuerdo con los términos para el uso de la plataforma Openpay**
- **La plataforma no acepta pagos de American Express**

Ejemplo de Confirmación de Pago de Garantía



Confirmación de Pago de Garantía

Estimado(a)

Le confirmamos que hemos recibido de manera satisfactoria el pago de su garantía. A partir de ahora podrá ofertar en cualquiera de nuestras subastas de acuerdo a las políticas aplicables a su membresía.

Le enviamos su Vale de Depósito de Garantía adjunto a este correo con el folio

Le recordamos que en caso de incumplimiento de pago de alguna unidad adjudicada perderá su garantía y será penalizado por lo que para volver a participar deberá pagar nuevamente una garantía.

Usted podrá solicitar la devolución de su garantía posterior a 6 meses a partir de la fecha de pago.

Para cualquier duda o aclaración ponganse en contacto al correo atencion.compradores@subastasegura.com o al teléfono (55) 7575-1668 área de Atención a Compradores

Sin otro particular, agradecemos su preferencia

© Derechos Reservados 2018.

1.2.7. En caso de no contar con la documentación solicitada (o incompleta) y cargada en el sistema, no será posible dar seguimiento a su registro, ya que dicho expediente es indispensable para activar su Usuario y poder participar en las subastas.

1.2.8. Es responsabilidad de los Compradores mantener actualizados sus datos en el portal para poder contactarlos en tiempo y forma ante cualquier eventualidad. Si tiene alguna duda en el proceso de registro, póngase en contacto con nosotros al teléfono (01 55) 44-45-94-45 y/o al WhatsApp 55-4422-1228 para brindarle apoyo.

1.3. NUEVA BOLETA MEMBRESIA Y GARANTÍA

En caso de que necesite renovar su membresía o generar pago de garantía para reactivación.

1.3.1. Debe ingresar con su usuario y contraseña al portal, en el siguiente apartado: **Compradores > Mis Datos > Garantía o membresía** (Dependiendo del pago que desea realizar). A continuación, debe dar clic en Generar Referencia. Ahí podrá generar la boleta de pago con los datos necesarios para realizar la transferencia.

1.3.2 Realice el pago correspondiente a su solicitud, recuerde que los pagos para membresía y garantía deben realizarse de lunes a viernes de 9:00 A.M a 5:00 P.M.

2. GARANTÍA

2.1 PENALIZACIÓN DE GARANTÍA

2.1.1 A continuación, se enlistan los motivos por los que Subasta Segura aplica la penalización de su garantía:

- Si no realiza el pago completo de las unidades adjudicadas dentro del plazo mencionado en la Boleta de Adjudicación.
- Si algún monto para pago de una referencia (Unidad o Adjudicación) no es liquidado correctamente, incompleto, fuera del tiempo y fecha límite indicado en la boleta de adjudicación (Pago).
- En caso de ausencia de comprobantes de pago en los casos que lo requieran (pagos a cuentas externas) Envío máximo dentro de la vigencia de la boleta de pago.
- Si se le sorprende en nuestros Centros de Resguardo (Corralones) realizando algún aligeramiento o daño a las unidades.
- Si infringe al **código de ética**, haciendo uso de lenguaje inapropiado, amenazas y/o cualquier tipo de agresión física o verbal a cualquier miembro de la empresa.
- Si realiza algún contacto directo con el cliente (arrendadora, aseguradora o cliente comercial de subasta segura), con el asegurado (Persona o empresa a la cual se le indemnizó por el siniestro) o con usuarios de las unidades comercializadas. **El área de atención a compradores de Subasta Segura es el medio de contacto directo para solucionar cualquier duda o inquietud del comprador, por lo que está prohibido cualquier tipo de contacto o comunicación con el cliente o el asegurado.**
- Si adjudica alguna unidad y lo hace a nombre de otra persona, la membresía es personal e intransferible.
- Si no se realiza el pago por negarse a aceptar una adjudicación de unidad dentro del tiempo estipulado en la boleta de pago.
- Si solicita cancelar una adjudicación después de cerrado el remate y por ese motivo no realiza el pago.

- Si omite enviar información solicitada por la empresa (30 Días sin respuesta).

Es importante considerar los horarios y días válidos para transferencias electrónicas que tiene la institución bancaria que utiliza para evitar contratiempos con sus pagos.

2.1.2. El monto por pago de Penalización consiste en cobrar la primera garantía de depósito de **\$5,000.00 M.N.** por lo que, para poder volver a subastar, el nuevo monto de la garantía será de **\$10,000.00 M.N.** por la primera sanción, las posteriores penalizaciones tendrán un monto de reactivación de garantía de **\$20,000.00 M.N.**

(Para nuestros compradores de origen que no han no han incurrido en alguna falta antes descrita, en su momento la garantía fue de \$2,000.00 M.N., por lo que la primera penalización será de \$5,000.00 M.N., la siguiente será de \$10,000.00 M.N. y así sucesivamente)

La penalización de la garantía aplica para cada unidad no pagada antes de su fecha límite de pago.

2.1.3. Si usted incumple con el pago de 3 o más unidades en una misma subasta, perderá su membresía, garantía y será bloqueado para participar en futuras subastas. Además, será dado de baja en el momento que concluya cualquier trámite pendiente que pudiera tener con Subasta Segura.

Si usted acumula de 3 a más unidades no pagadas en un periodo de 6 meses desde el primer incumplimiento, perderá su membresía, garantía y será bloqueado para participar en futuras subastas. Será dado de baja en el momento que concluya cualquier trámite pendiente que pudiera tener con Subasta Segura.

Para evitar penalizaciones o contratiempos, los pagos de sus adjudicaciones deberán hacerse completos (Pago de Unidad, Pago de cuota de adjudicación, pago de salida de unidad y en caso de aplicar, el pago por gastos administrativos) ya que no existirán excepciones ni prorrogas de ningún tipo o generación de referencias de pago adicionales.

Le recordamos que para sus adjudicaciones de HDI, GNP y General Seguros debe enviar sus comprobantes de pago en formato PDF e indicando el número de referencia en asunto, al correo pagos@subastasegura.com con la siguiente información:

Fecha de pago, Monto, Número de Referencia, Nombre Completo

Es importante contar con la información necesaria, completa y en el mismo día que efectuó su pago para que pueda ser procesado por la aseguradora, de esta forma su vale de retiro llegará de acuerdo a los tiempos establecidos, de hasta 7 días hábiles.

2.2 SUSPENSIÓN DE GARANTÍA

Su garantía puede ser suspendida en caso de no contar con respuesta a alguna solicitud de información realizada por subasta segura, esto conllevará que usted no podrá ingresar al portal de subasta segura, hasta que se pueda dar respuesta a la solicitud.

En caso de que el comprador no se ponga en contacto con Subasta Segura pese a la suspensión, lo siguiente será la cancelación de su garantía y membresía, lo que implica el bloqueo total de la cuenta.

2.3 CANCELACIÓN DE MEMBRESÍA

Su Membresía puede ser cancelada por los siguientes motivos;

- Si usted no realiza el retiro de una unidad adjudicada de CDR's de Subasta Segura o Resguardos del cliente
- Si falsifica o altera cualquier documento oficial o de subasta segura

La cancelación de la membresía es de manera definitiva, usted ya no podrá seguir utilizando su usuario en subasta segura.

2.4. DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA

Para proceder con la devolución de Garantía, no deberá presentar adeudos pendientes, usted podrá solicitar la devolución en el momento que lo requiera (incluyendo las Garantías reactivadas por concepto de Penalización).

2.4.1 Crear solicitud en la siguiente sección: Compradores > Mis Datos > Garantía> Solicitar Devolución y anexar la siguiente documentación:

- Identificación Oficial del Comprador
- Estado de Cuenta Bancario

2.4.2 La devolución será efectuada en un plazo estimado máximo de 15 días hábiles, con base a la fecha de envío de la documentación correcta y completa ya mencionada anteriormente. Si hay algún documento incorrecto o faltante, esta no será procesada.

3. SUBASTAS

Concluido el proceso de Registro y su activación de Garantía y Membresía, tendrá acceso a las subastas, cuyas fechas serán publicadas de manera anticipada en el portal.

Actualmente las subastas se realizan de lunes a viernes

(Excepto días festivos)

*Para subastas especiales podrá aplicar subasta activa en fin de semana, debe consultar el calendario de subastas.

Los horarios de acceso a la subasta varían de acuerdo a la membresía adquirida:

HORARIO PARA ACCESO A SUBASTAS		
Tipo de Membresía	Primera Vuelta	Segunda Vuelta
Membresía Básica	9:00 a 13:15	13:45 a 14:15
Membresía Preferente	00:01 a 13:15	

En subastas martillo solo existe primera vuelta, le sugerimos revisar las reglas de subasta que se muestran durante la subasta activa.

Usted podrá participar desde cualquier lugar, deberá contar con un navegador web (Chrome, Mozilla Firefox, Safari, etc.), acceso a internet, sus claves de acceso y su registro confirmado.

Algunos clientes solicitan requisitos adicionales para participar en la subasta de sus unidades.

IMPORTANTE:

Los precios base publicados durante la segunda vuelta de las subastas son un estimado informativo.

Cubrir el monto mínimo de base no asegura la adjudicación de la unidad en ninguna de las modalidades de subasta.

3.1. SUBASTA EN LÍNEA

Deberá seguir los siguientes pasos:

- 3.1.1. Acceda a nuestro portal www.subastasegura.com en la opción Subastas > Subasta Actual.
- 3.1.2. En este menú podrá ver las unidades en subasta. En cada Torre podrá validar la ficha técnica y fotografías de la unidad, ingresar una oferta y ver el estatus de la misma. **Es importante que revise cuidadosamente las fotografías, las observaciones y toda la información con la que son publicadas las unidades para evitar problemas con sus adjudicaciones. Las unidades se encuentran en las condiciones que pueden ser visualizadas.**
- 3.1.3. Una vez que decida cuales son las unidades que le interesan, podrá realizar las respectivas ofertas.
- 3.1.4. Al realizar una oferta, el sistema de Subasta Segura validará que tenga su Garantía activa; en caso contrario, no podrá ofertar por alguna unidad.
- 3.1.5. Deberá esperar al cierre de ambas vueltas para conocer los resultados. Las ofertas realizadas en la primera vuelta de unidades no adjudicadas en primera vuelta, pasan en automático a la segunda vuelta y las ofertas registradas en primer y segunda vuelta serán consideradas para la adjudicación. Podrá revisar la opción Mis Compras para validar si adjudicó alguna unidad.

***La revisión también puede aplicar para subasta martillo.**

El tiempo de revisión de las unidades varía de acuerdo al cliente y puede tomar hasta 5 días hábiles, por lo que le solicitamos considerar que unidades que aparecen **en revisión podrían serle asignadas durante este periodo de tiempo, respetando las ofertas que realizó.**

3.2. SUBASTA PRESENCIAL

SUSPENDIDA HASTA NUEVO AVISO

3.3. MONTOS DE ADJUDICACION

Con base en el monto ofertado por la unidad, usted deberá cubrir un monto de adjudicación por cada unidad adjudicada:

La cuota de adjudicación depende del monto en el que adjudique la unidad, los precios podrán consultarse en la ficha técnica durante la subasta y se verán reflejados en su boleta de adjudicación

Algunos de nuestros clientes también cobran una cuota de gasto administrativo (GENERAL DE SEGUROS Y GNP) bajo las siguientes condiciones.

Cliente	Criterio	Gasto Administrativo
GNP	Unidades de equipo pesado	\$2200
GNP	Vehículos normales	\$1560
GNP	Unidades chatarra y motocicletas	\$890
GNP	Unidades Fronterizas	\$890
General de Seguros	Unidades de equipo pesado	\$1900
General de Seguros	Vehículos normales	\$1400
General de Seguros	Unidades chatarra y motocicletas	\$800

3.4 COBRO POR SALIDA DE UNIDADES

Para las unidades que se encuentran en los siguientes centros de resguardo, es necesario que realice un pago por cobro de salida de unidad, el monto podrá consultarlo dentro de la subasta activa, varía de acuerdo al tipo de unidad:

Centros de Resguardo con montos por salida de unidad:

- **Guadalajara**
- **Monterrey**
- **Tláhuac**
- **Tláhuac Principal**

3.4. ERROR AL REGISTRAR UNA OFERTA

Es indispensable que revise y considere cuidadosamente las ofertas que realiza, ya que al registrarlas está aceptando el pago en caso de adjudicación. De darse un incumplimiento de pago será sancionado con la Penalización de Garantía.

Si alguna oferta no es reconocida por el comprador o errónea, **no podrá ser cancelada**. Es responsabilidad del comprador el uso y cuidado de su usuario y contraseña de acceso al portal. Subasta Segura no es responsable de ofertas y adjudicaciones NO RECONOCIDAS por el titular de la cuenta. Una reclamación por un acceso no autorizado no será procedente.

**LE RECOMENDAMOS CAMBIAR SU CONTRASEÑA
CONSTANTEMENTE Y NO PRESTARLA
REVISE MUY BIEN ANTES DE CONFIRMAR UNA OFERTA.**

3.5. IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES

La lista de las unidades en subasta tiene una columna de referencia, la cual le indicará a qué Cliente pertenece la unidad de su interés.

CLIENTES
SUBASTA SEGURA

- 1100 – SURA
- 1200 – COMPRADORES
- 2000 – GNP
- 2500 – HDI SEGUROS
- 2700 – AFIRME
- 3000 – AIG
- 3100 – VALMEX
- 3200 – LEASE PLAN
- 3400 – EL AGUILA
- 3700 – HERTZ
- 3800 – ALLIANZ
- 3900 – BANORTE
- 4000 – SICREA
- 4100 – GENERAL DE SEGUROS
- 4200 – EL POTOSI
- 4300 – CRABI
- 4400 - SEMINUEVOS
- 4600 - MEJORA TU AUTO
- 4700 – COPPEL
- 5000-KIMBERLY CLARK

De esta manera podrá ubicar de manera inmediata su Número de Caso y la aseguradora o arrendadora a la que pertenece la unidad. En la Subasta también se publica el cliente al que corresponde la unidad adjudicada.

4. FORMATOS PARA ADJUDICACION

Por el momento tres de nuestros clientes solicitan un formato de identificación para poder abrir el expediente del Comprador y aprobar las adjudicaciones con ellos, debido al artículo 492 de la Ley de Seguros y Fianzas actualmente vigente.

Estos formatos también son útiles para el proceso de facturación de acuerdo a la resolución fiscal 4.0, ya que éstas aseguradoras realizan dicho ejercicio fiscal directamente hacia el comprador. Sin este formato no será posible participar en las subastas para estas aseguradoras.

Los formatos pueden ser descargados directamente desde nuestro portal o pueden ser solicitados por cualquier vía de contacto que tenemos disponible para usted.

Actualmente solo General de Seguros, GNP y HDI solicitan este requisito por lo que, si desea subastar por unidades de estos clientes, deberá tener aprobados sus formatos.

La validación de cada formato podría demorar hasta 20 días hábiles.

4.1. FORMATO PLD PARA GENERAL DE SEGUROS

El formato PLD (Prevención de Lavado de Dinero) para General de Seguros se le hará llegar para que pueda emitir ofertas por las unidades de esta aseguradora. Este formato requiere información general de Comprador, perfil transaccional y firma. Es importante colocar la firma en el apartado correcto (ÚNICAMENTE DECLARACIONES). Una vez llenado debe ser enviado al correo atencion.compradores@subastasegura.com

La firma asentada en el formato PLD debe ser autógrafa y exactamente igual a la de su identificación oficial.

DECLARACIONES	
<p>Declaro que me encuentro actuando a mi nombre y no a nombre de ningún tercero; así mismo, declaro que los fondos transferidos a esta Aseguradora son propios y no de ningún tercero, ni de ninguna actividad ilícita contemplada en los artículos 139 Quáter, 148 Bis, 148 Ter, 148 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal, ni efectuaré transacciones destinadas a tales actividades o en favor de personas relacionadas con las mismas.</p>	
 Fecha <small>OBLIGATORIO</small>	<hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> Firma del Comprador o Representante Legal <small>OBLIGATORIO</small>

Además, deberá actualizar su información de Comprador para poder adjuntarlo a su expediente. La documentación solicitada y recomendaciones la enumeramos a continuación:

- Identificación Oficial
- Comprobante de Domicilio
- CURP
- Constancia actualizada de Situación Fiscal (RFC) emitido por el SAT, con dirección
- La dirección ingresada en el formato debe coincidir exactamente y sin variaciones con su RFC y/o Identificación oficial.
- No se aceptan formatos remarcados, con enmendaduras.
- Formatos con campos obligatorios vacíos se rechazarán en automático y tendrá que volver a llenar el formato iniciando un nuevo proceso.
- El proceso de validación demora un periodo de entre 15 a 20 días hábiles.

4.2. FORMATOS HDI – ADENDA

El formato de Adenda de HDI será llenado con información general del Comprador, tal como dirección fiscal, teléfono, RFC y un perfil transaccional. **Si ya recibió el correo solicitando el documento debe hacerlo llegar de inmediato** El formato debe actualizarse cada que la aseguradora lo solicite y se le hará saber a través de comunicados

Le pedimos seguir estas recomendaciones para el llenado de su formato

Llene el formato con sus datos generales, todos los campos deben de contener respuesta, únicamente la FIEL es opcional.

Asegurado Contratante Beneficiario Tercero

Datos Generales				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres (s)		
Domicilio Calle		Colonia	No. Exterior	No. Interior
Código Postal	Delegación o Municipio	Ciudad o Población	Entidad Federativa	Nacionalidad
País de nacimiento	CURP y/o R.F.C. ⁽¹⁾	Número de Serie del Certificado de la FIEL ⁽¹⁾		
Teléfono en que se puede localizar		Correo Electrónico ⁽¹⁾		

Continúe con el llenado de los datos en el apartado “Definir cargo” coloque su ocupación (Por ejemplo; Comerciante, empresario, ama de casa, etc)

En los datos de identificación coloqué los datos de acuerdo a ID oficial que va a adjuntar de soporte, recuerde que todos los datos los contiene su identificación, no deje en blanco los espacios.

Teléfono en que se puede localizar		Correo Electrónico ⁽¹⁾	
Fecha de Nacimiento		Definir cargo	
Día Mes Año <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		<input type="text"/>	
¿El asegurado o contratante es una persona políticamente expuesta?		Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>	
¿Mantiene vínculos de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado con Persona Políticamente Expuesta?		Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>	
Nombre		Parentesco	
		Identificación Oficial • Tipo de Identificación • Número de Folio • Emisor • Vigencia	

Los datos de apoderado solo se llenan en caso de personas morales. Firme únicamente donde se señala en color rojo.

Documentos Anexos	
Del Asegurado, Contratante, Beneficiario o Tercero 1.- Identificación Oficial Si <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> 2.- Comprobante de domicilio ⁽²⁾ Si <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> ¿Cual? <input type="text"/> 3.- Cédula Fiscal o CURP (1) Si <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> 4.- Comprobante de la inscripción a la FIEL ⁽¹⁾ Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> 5.- Declaración firmada Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Manifiesto que la información contenida en este documento es verídica y autorizo a que pueda ser corroborada cuando HDI Seguros, S.A. de C.V., lo considere necesario, así mismo manifiesto que actuó: A nombre y por cuenta propia <input checked="" type="radio"/> A nombre y cuenta de un tercero <input type="radio"/>	Del Apoderado • Tipo de identificación <input type="text"/> • Número o Folio <input type="text"/> • Emisor <input type="text"/> • Vigencia <input type="text"/> Causa o motivo por lo que no se entrega alguno de los documentos y agregar un espacio para que puedan escribir la razón. (1) Sólo en el caso de que cuente con ellos. (2) No es necesario incluir un comprobante si el domicilio manifestando es el mismo que aparece en la identificación.
Nombre <input type="text"/> Asegurado, Contratante, Beneficiario o Tercero	
Firma <input type="text"/>	

La última parte del formato debe quedar en blanco para modificación de quien revise por parte de Subasta Segura.

Comprobante de entrevista	
En _____, con fecha _____, hago constar que me presenté en el Ciudad/Estado DD/MM/AAAA domicilio señalado en el presente formato, entrevistándome con el C. _____ para verificar y validar que la información asentada corresponde a los documentos entregados por el cliente, y en su caso cotejé dichos documentos con el original y/o copias certificadas que tuve a la vista. Informaré a HDI Seguros, S.A. de C.V. cualquier cambio que conozca respecto de la información del cliente para la correcta actualización de su expediente.	
LLENADO EXCLUSIVO SUBASTA SEGURA <input type="text"/>	FIRMA SUBASTA SEGURA <input type="text"/>
Nombre, y/o clave del quién realizó la entrevista	Firma

4.3. FORMATO GNP – PLD

Se deberá armar un expediente con su formato correctamente llenado y firmado, así como los siguientes documentos que le se le solicitan:

DOCUMENTOS QUE SE DEBERAN ANEXAR AL FORMATO:

Persona FISICA

- **IDENTIFICACION OFICIAL** (ambos lados)_(INE, Pasaporte, cedula profesional, licencia de conducir, cartilla militar)
- **RFC Original expedido por el SAT (No mayor a 3 meses de antigüedad) No se acepta escaneado, ni fotografía, debe ser el archivo digital y original.**
- **COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE** (no mayor a 3 meses)

Ejemplo de comprobantes de domicilio

- **Luz**
- **Agua**
- **Estado de cuenta**
- **Gas natural**
- **Predial**
- **Teléfono**

Persona MORAL

- **IDENTIFICACION OFICIAL DEL APODERADO LEGAL** (si son varios los apoderados, anexar todas las identificaciones)
- **RFC Original expedido por el SAT (No mayor a 3 meses de antigüedad) No se acepta escaneado, ni fotografía, debe ser el archivo digital.**
- **COMPROBANTE DE DOMICILIO VIGENTE** (no mayor a 3 meses)
- **ACTA CONSTITUTIVA**
- **PODER NOTARIAL**

Para el correcto llenado de su formato, por favor siga estas recomendaciones:

Coloque sus datos generales tal cual a la información de documentos, la fecha debe ser del día que entrega el formato.

Fecha		
Día	Mes	Año

Datos Generales										
Razón o Denominación Social/ Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre[s])										
Fecha de Nacimiento			Fecha de Constitución			País y estado de nacimiento (Personas físicas)			Nacionalidad	
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año					
R.F.C.		letras	año	mes	día	homoclave	FIEL	No. de identificación fiscal (extranjeros)		Folio mercantil (personas morales)
Ocupación (personas físicas)				Ingresos mensuales			CURP (personas físicas)			
Objeto Social o Giro (personas morales)						No. de identificación fiscal extranjeros (opcional personas físicas / obligatorio personas morales)			País emisor	

DOMICILIO DE RESIDENCIA: deberá coincidir con el comprobante de domicilio vigente (el cual no deberá ser mayor de 3 meses)

Domicilio de residencia			
Calle		No. Exterior	No. Interior
Colonia		Municipio o Delegación	Entidad Federativa
Ciudad o población	Código postal	Teléfono	Correo electrónico

AVISO RECIBO			
 Comisión Federal de Electricidad Av. Paseo de la Reforma Núm. 164, Col. Juárez, México, D.F. C.P. 06600. RFC: CFE370814-Q10 Nombre y Domicilio			
Cuenta		Uso	Tarifa
11DA02A011540380	General < 25kW	02	3
Total a pagar del periodo facturado \$3,654.00 <small>(TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS)</small>		Número de servicio 006 940 403 772	
Fecha límite de pago 22 ENE 16		Información importante	

DOMICILIO FISCAL: deberá coincidir con la dirección de la constancia de situación fiscal (RFC)

Domicilio fiscal			
Calle		No. Exterior	No. Interior
Colonia		Municipio o Delegación	
Entidad Federativa	Ciudad o población	Código postal	Teléfono

Datos de Ubicación:	
Código Postal: 64280	Tipo de Vialidad: AVENIDA (AV.)
Nombre de Vialidad: ALFOSO REYES	Número Exterior: 30000
Número Interior: LOC 7	Nombre de la Colonia: BERNARDO REYES
Nombre de la Localidad:	Nombre del Municipio o Delegación: MONTERREY
Nombre del Estado o Distrito Federal: NUEVO LEÓN	Entre Calle: CALLE RIO BRAVO
Y Calle: CALLE RIO DE LA PLATA	Correo Electrónico: jr_covarrubias@hotmail.com

Página [1] de [3]

En el apartado de régimen Fiscal y Uso de CFDI deberá responder de acuerdo a los datos de su constancia actualizada y el Uso de CFDI con el que genera sus facturas. Por ejemplo; Régimen de personas físicas con actividad empresarial, uso de CFDI : Adquisición de mercancía, este dato debe coincidir con su régimen fiscal.

Regimen fiscal	
Uso de CFDI	

Si tu nombre no es el mismo que tienes dado en el SAT, no se emitirá factura se cancela venta de salvamentos.
Es de suma importancia que los datos que captures, sean tal como se tiene registrado ante el SAT. Para validar esta información es sugerido anexar la CIF (Cédula de Identificación Fiscal) o la Constancia de situación Fiscal.

APARTADO “ENTREVISTA PERSONAL” NO DEBERA SER FIRMADO. El siguiente apartado deberá ser firmado por cotejo de datos Subasta Segura.

Entrevista personal
El responsable que suscribe realizó una entrevista personal con el Comprador o su Representante Legal, con la finalidad de obtener los datos personales que fueron asentados en este formato.
<hr/> Nombre y firma del responsable
www.gnp.com.mx

Los formatos junto con los documentos solicitados integran su expediente y deberá ser cargados al portal de subasta segura en el apartado Compradores>Mis datos> Actualización de datos> Formatos de aseguradora (Elegir el campo que corresponde a cada aseguradora)

Su expediente ingresará a revisión por parte de la aseguradora, en un lapso de 20 días hábiles estará recibiendo una notificación vía correo electrónico, sobre el estatus de su formato.

4.4 PARA UNIDADES DE GNP ES IMPORTANTE CONSIDERAR:

- En caso de cancelación de venta, por ningún motivo será devuelto el importe de costo de administración de la unidad pagada.
- En caso de que la cancelación sea por errores administrativos de GNP, el importe de costo de administración será considerado para la adquisición de otra unidad (siempre y cuando no se encuentre facturado), en caso contrario por ningún motivo será devuelto dicho importe.
- El comprador no deberá hacer modificaciones, reparaciones o instalación de algún aditamento original o no original al vehículo, hasta no recibir los documentos de propiedad completos y correctos de la unidad; si por alguna razón se cancelara la venta antes de recibir dichos documentos y el comprador ya realizó adaptaciones la unidad, GNP no devolverá importe alguno por los gastos realizados.
- No se realizará pago de reparaciones bajo ninguna circunstancia y el importe por concepto de grúas NO serán reembolsados.
- Por ningún motivo se realizarán cancelaciones de venta para los casos en que no se ha hecho entrega de documentos de propiedad al comprador.
- No se realizarán reembolsos ni cancelaciones de venta por la omisión en la inspección del salvamento.
- El comprador no deberá comercializar la unidad hasta que GNP entregue los documentos de propiedad del vehículo, cualquier problema derivado de esta venta, el comprador asumirá la responsabilidad legal y penal que se derive de esto.
- GNP aplicará bloqueos temporales a compradores que incumplan con 3 o más pagos de unidades en el mismo mes. El bloqueo permanecerá por 2 o 3 meses a consideración de la aseguradora.
- En caso que el comprador requiera actualizar sus datos fiscales deberá informar a Subasta Segura por lo menos 2 semanas antes de la subasta, de lo contrario se emitirá la factura con los datos proporcionados con anterioridad sin posibilidad de cambios.

4.5. PENALIZACIÓN POR PAGOS EQUIVOCADOS CON GNP:

- Importe incorrecto: para proceder con el reembolso el comprador pagará el 10% del importe a reembolsar.
- Pago duplicado: para proceder con el reembolso el comprador pagará el 10% del importe a reembolsar.
- Referencias incorrectas: para proceder con el reembolso el comprador pagará el 10% del importe a reembolsar.
- Reposición de documentos: para proceder con la reposición de documentos el comprador o proveedor deberá de cubrir el importe de \$500 por expediente.
- Pago por cuenta de terceros: para proceder con el reembolso el comprador o tercero pagará el 10% del importe a reembolsar

5. PAGO DE UNIDAD ADJUDICADA

En esta sección se le indica información importante y que debe considerar para sus pagos de unidades adjudicadas.

- Si usted adjudica alguna unidad en nuestros remates, cuenta con 48 horas para realizar el pago de la unidad; en caso de unidades que correspondan a unidades GNP, todas las unidades que adjudique la primer y última semana del mes tendrán que ser pagadas el mismo día, el resto del mes usted deberá pagar al día siguiente, sin embargo, esto podría cambiar sin previo aviso y deberá apegarse a la fecha de pago que indica su boleta. **En algunos casos los pagos tendrán vigencia el mismo día de la adjudicación y podría aplicar para cualquier aseguradora, arrendadora o financiera. Es importante validar siempre la fecha límite de pago que se encuentra en la Boleta de Adjudicación y que considere los tiempos de procesamiento de las instituciones bancarias.**
- Le informamos que puede consultar todo el historial de las unidades que ha adjudicado en la sección COMPRADORES – MIS COMPRAS. En esa sección podrá descargar, mientras no realice el pago, la Boleta de Adjudicación y, una vez realizado el pago, el Vale de Retiro de Unidad, así como validar el estatus de pago de sus unidades, entre otras funcionalidades.
- A partir de la fecha de adjudicación la Boleta de pago podría generarse en un tiempo de hasta 7 días hábiles, en este documento encontrará las instrucciones para realizar el pago. **ES IMPORTANTE LEER CON DETENIMIENTO Y SEGUIR LAS INDICACIONES CORRECTAMENTE.**
- Los pagos deben realizarse según lo indique su Boleta de Adjudicación, ya sea a través de transferencia electrónica SPEI o con cheque certificado en los casos así especificados.
- Los depósitos pueden solicitar ser dirigidos a cuenta/referencia externa o cuenta BBVA de Subasta Segura, ya sea desde su banca móvil o banca por internet (si no cuenta con ella, favor de solicitarla a su institución bancaria).
- **Las referencias proporcionadas por BBVA no están habilitadas para pago en sucursal bancaria.**
- **No se aceptan pagos desde cuentas de Terceros, depósitos en efectivo y cheques en los casos no aprobados para realizarlo de tal forma.**
- Es importante que, al realizar cualquier depósito, los datos ingresados en el portal bancario sean los mismos que se especifican en la Boleta de Adjudicación (Concepto de Pago y Referencia). Al hacerlo de manera incorrecta, el pago no será procesado y le puede generar problemas de incumplimiento de pago y pérdida de garantía.
- Si el pago de la unidad se realiza en la cuenta BBVA de Subasta Segura, y el mismo es realizado de manera correcta incluyendo el pago de cuota de adjudicación; en un tiempo no mayor a 3 horas, (dependiendo de la institución), estará recibiendo vía correo electrónico el Vale de Retiro de Unidad.

- Cuando el depósito de la unidad es en la cuenta de BBVA y el pago no aparezca reflejado en sistema en un lapso de 3 HORAS, deberá comunicarse al teléfono de Atención a Compradores de Subasta Segura. Para dicha consulta solicitaremos sus comprobantes bancarios y la consulta de movimiento descargada de la página de Banxico.
- Cuando los pagos de unidad sean efectuados a cuentas externas (directamente hacia la aseguradora) o las unidades se encuentren en talleres y corralones de las mismas, el tiempo máximo para el envío del Vale de Retiro de Unidad podría ser de hasta **7 días hábiles**.
- Para unidades no pagadas de las aseguradoras Crabi, El Potosí, Coppel, Afirme, Sura, Sicrea, Lease Plan, GNP, HDI y AIG, además de la penalización de garantía correspondiente, se aplicará un bloqueo de su usuario para no poder subastar por unidades posteriores de estas cuentas.
- **En el caso de pagos a la aseguradora HDI, es importante realizar los pagos de acuerdo a las referencias proporcionadas, en caso de que los datos del pago sean erróneos o sea un pago equivocado, HDI cobrará una penalización de \$1,000 mxn, sin importar la causa o motivo del error, este pago se deberá realizar a la cuenta de HDI.**
- Una vez que haya realizado su pago, deberá enviar sus comprobantes bancarios dentro de un plazo no mayor de 24 Horas posterior a vencimiento de la Boleta, especificando el Número de Caso de la unidad. Los pagos deben ser dirigidos al correo de pagos@subastasegura.com especificando el Número de Referencia de la adjudicación. Estos deben enviarse en formato PDF con escaneo o copia legible y deben contener los siguientes datos:

Asunto: Número de referencia al que corresponde

Adjuntar comprobante de pago emitido por la institución bancaria o spei, que contenga los siguientes datos:

- Nombre del Comprador
- Institución Bancaria Emisora
- Cuenta emisora y receptora
- Referencias Correctas (Concepto de Pago y Referencia)
- Fecha y Hora de Emisión
- Montos Exactos

Si usted realiza el envío de comprobantes posterior a las 4:00 P.M o en día inhábil, sus comprobantes podrían ser procesados para validación al siguiente día hábil, si los comprobantes no cumplen con las características indicadas no podrán ser procesados para validación.

**Los pagos deben de ser efectuados de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 17:00
Hora centro (no días festivos)**

6. DEVOLUCION Y REEMBOLSO

6.1. DOCUMENTOS BÁSICOS PARA DEVOLUCIÓN Y PAGOS

Subasta Segura puede requerir diferente documentación e información para efectuar una devolución o reembolso. La misma será informada cuando sea el caso por correo electrónico y/o aclaración a través del portal de Subasta Segura. no obstante, es importante contar con el siguiente listado de documentación para proceder con este tipo de ejercicios:

- Cédula de identificación fiscal actualizada (no mayor a 3 meses de antigüedad)
- Identificación Oficial de Comprador (y de Tercero en caso de haber sido efectuado así)
- Comprobantes de Pago
- Carátula de Estado de Cuenta Oficial (no mayor a 3 meses de antigüedad)
- En todos los casos se solicitará la firma de una carta finiquito de no adeudo con Subasta Segura, aceptando el pago realizado como compensación
- En todos los casos se solicitará factura del comprador hacia subasta segura para aplicación del pago por lo que el comprador debe estar capacitado para realizar facturas de acuerdo al concepto de pago. En caso de que el comprador no tenga el régimen fiscal requerido para facturar, la devolución no será procedente. El régimen será revisado durante el proceso de aclaración ya que depende de cada situación.

Nota: Para los clientes GNP, HDI y General de Seguros, la documentación podría cambiar de acuerdo al tipo de solicitud, los requisitos se indicarán a través de la aclaración o correo electrónico.

6.2. REEMBOLSOS

Los procesos de Reembolso son montos autorizados por distintos conceptos:

- Aclaración procedente por Aligeramientos, Faltantes o Daños (sin retiro de unidad efectuado)
- Aclaraciones procedentes por casos extraordinarios, alineadas con base al presente Manual del Comprador, con confirmación por parte del área correspondiente sobre el folio de Aclaración

Este proceso requiere los mismos tiempos y requisitos que las devoluciones, los cuales se muestran en la siguiente sección.

6.3 DEVOLUCIONES

Para el correcto procesamiento de las devoluciones, es necesario que el Comprador envíe la documentación solicitada por correo electrónico, de acuerdo a la tabla.

En caso de no presentar su documentación solicitada en el plazo estipulado de envío, la devolución podría ser ejecutada sin una fecha compromiso o podría no aplicar el pago de devolución por falta de envío de documentos.

CONDICIONES PARA DEVOLUCIONES			
Tipo de Devolución	Motivo	Tiempo para envío de documentación requerida	Días para la devolución
Concepto de unidad	<ul style="list-style-type: none"> Cancelación de venta del cliente Pago incompleto de parte del comprador 	5 días hábiles	20 días hábiles A partir del envío de documentos completos y válidos
Concepto de adjudicación	<ul style="list-style-type: none"> Cancelación de venta del cliente Pago incompleto de parte del comprador 	5 días hábiles	20 días hábiles A partir del envío de documentos completos y válidos
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> La Devolución de Garantía la solicita el Comprador por medio del portal web, en el apartado de Compradores > Mis Datos > Garantía. 		15 días hábiles El sistema le solicitará su Estado de Cuenta para ejecutar la solicitud
Concepto de unidad GNP GENERAL DE SEGUROS HDI	<ul style="list-style-type: none"> Cancelación de venta del cliente Pago incompleto de parte del comprador Ausencia de comprobantes de pago 	5 días hábiles	Hasta 90 días hábiles. A partir del envío de documentos completos y válidos El tiempo puede variar de acuerdo al cliente.

7. RETIRO DE UNIDAD

7.1 PROCESO DE RETIRO

Después de haber realizado los pagos de una unidad adjudicada y posterior a la confirmación y validación en el portal, se le hará llegar a su correo electrónico registrado, la confirmación de pago junto con su VALE DE RETIRO DE UNIDAD.

Nota: El comprador debe tener su Vale de retiro de unidad para poder enviar su Servicio de recolección, no nos hacemos responsables por servicios muertos si el comprador acude sin tener su VRU, aplica también en caso de requerir vale de retiro extendido.

Para realizar el retiro deberá realizar los siguientes pasos:

7.1.1. Verifique la vigencia del Vale de Retiro y acuda por su unidad antes de la fecha de vencimiento. Los días otorgados para el retiro dependen del tipo de Membresía y, en algunos casos de la aseguradora.

7.1.2. Es imprescindible acudir al Corralón o Taller particular con el Vale de Retiro impreso para poder retirar su vehículo y con la documentación requerida y especificada en el vale de retiro, Copia Legible y vigente de Identificación Oficial del comprador.

7.1.3. Si usted autoriza a un tercero (operador de grúa u otra persona) a retirar su vehículo, además de acudir con el Vale de Retiro impreso, deberá presentar obligatoriamente los siguientes documentos:

- Carta Poder Original con firma autógrafa del titular (comprador).
- Copia Legible y vigente de Identificación Oficial del comprador.
- Copia y Original de la Identificación Oficial vigente de quien recoge el vehículo.

En caso de no contar con alguno de los anteriores documentos, el personal de Corralon o Taller no podrá autorizar el retiro de la unidad.

Considere los tiempos de espera para la entrega, ya que la entrega de unidades se realiza conforme la llegada de las grúas, por tal motivo el tiempo puede variar si existen unidades en proceso de retiro antes que la suya, no se aceptan reclamaciones, ni se realiza ningún reembolso por este concepto

Por motivos de seguridad no se permite la toma de fotografías dentro de las instalaciones de Subasta Segura.

7.1.4. En el momento del retiro de unidad es responsabilidad del comprador o tercero realizar una inspección física de la misma, en la cual deberá cotejar que su estado sea

similar al del día de la subasta. Así mismo se deberá revisar el modelo y el número de serie de la unidad, certificando que está en total acuerdo en el retiro de la unidad.

Le sugerimos proporcionar las fotografías de cómo fue publicado en la subasta al operador de grúa o persona que retire la unidad para verificar que se encuentre en las condiciones que se subastó la unidad.

7.1.5. Las unidades se venden en las condiciones físicas y mecánicas en las que se encuentran. **Subasta Segura no se hace responsable por daños no descritos o vicios ocultos no mostrados en ficha técnica.**

7.1.6. Los datos contenidos en ficha técnica, fotografías, observaciones y faltantes, son únicamente referencias descriptivas. Es responsabilidad del Comprador verificar la unidad antes de ofertar; no se aceptarán reclamaciones y/o cancelaciones por errores u omisiones en la revisión del comprador.

7.1.7. Las pólizas de aseguradora no cubren adaptaciones, conversiones, equipo especial (rines, equipo de sonido, torretas, sirenas, etc.) aún y cuando en las fotografías aparezcan estos accesorios, es probable que estos ya fueron removidos, retirados por los propietarios. Por lo anterior no se aceptan reclamaciones por equipamiento o accesorios.

7.1.8. Si la unidad se encuentra en un Centro de Resguardo (Corralón) y el comprador detecta error o faltante en la unidad deberá reportarlo en ese momento al encargado del Centro de Resguardo (Corralón) para que no sea retirada la unidad. También deberá notificar a la brevedad al área de Atención a Compradores de Subasta Segura, levantando una Aclaración en el portal y comunicándose al teléfono general.

- En caso de retirar la unidad y firmar de conformidad el Vale de Retiro de Unidad, no será procedente ninguna aclaración.
- Si usted decide retirar la unidad del Centro de Resguardo (Corralón) la unidad con los faltantes, deberá de colocar en el Vale de Retiro de Unidad la observación indicando los faltantes detectados. **Esto no asegura que su aclaración sea procedente, el tiempo para estos casos es de 20 días hábiles.**
- Si usted decide no retirar la unidad, Subasta Segura no se hace responsable, ni realiza reembolsos por servicios muertos.

7. 1.9 Si la unidad se encuentra en un Taller o resguardo ajeno a Subasta Segura y el comprador detecta error o faltante en la unidad deberá reportarlo en ese momento al encargado del Taller para que no sea retirada la unidad. También deberá notificar a la brevedad al área de Atención a Compradores de Subasta Segura, levantando una Aclaración en el portal y comunicándose al teléfono general.

- En caso de retirar la unidad y firmar de conformidad el Vale de Retiro de Unidad, no será procedente ninguna aclaración.
- Si el Taller le indica que tiene adeudo de pensión y este no fue publicado en la ficha técnica, le sugerimos que antes de realizar un pago al taller se comunique

al área de Atención a Compradores de Subasta Segura para validar la información.

Si usted decide no retirar la unidad, Subasta Segura no se hace responsable, ni realiza reembolsos por servicios muertos.

7.1.10. El Montacargas/Grúa es de uso exclusivo operativo de Subasta Segura. No podrán ser usados para movimientos adicionales solicitados por el comprador.

- El montacargas de Subasta Segura realiza la entrega únicamente a pie de grúa, el comprador debe encargarse de subir la unidad en el transporte. (Aplica para los Centros de Resguardo que cuentan con montacargas)
- Cualquier movimiento adicional dentro del Centro de resguardo para el retiro de su unidad, deberá de ser realizado por su servicio de grúa y los gastos correrán por parte del comprador.
- El comprador debe acudir con el equipo adecuado para realizar el retiro de la unidad, puesto que no será posible realizar movimientos solicitados por el comprador o servicio de grúa

7.1.11. Las aclaraciones por daños, faltantes y adeudos de pensión correspondiente a unidades en resguardos externos a Subasta Segura (Ventas en sitio) solo serán procedentes si se reportan durante la vigencia del VRU, posterior a la vigencia Subasta Segura **no se responsabiliza por ninguno de los anteriores**. Dentro del VRU se indica la vigencia del Vale.

7.1.12 Para el retiro de unidades de Sicrea que se encuentren en resguardos externos a Subasta Segura, es indispensable nos comparta el nombre del proveedor de grúa y el nombre del operador de grúa (deseable) en un lapso de 24 horas, asimismo le recordamos que usted tiene 2 días hábiles a partir de la emisión del vale para el retiro de unidad.

Si usted no proporciona los datos de retiro en 24 horas, cualquier gasto adicional generado por el resguardo del vehículo deberá cubrirlo en su totalidad.

Si usted no retira la unidad en el tiempo indicado, Subasta Segura y Sicrea no se hacen responsables de cualquier gasto derivado de esta situación

Importante para cualquier aclaración por aligeramiento en la unidad o si se encuentra distinta a las condiciones de las fotos que se mostraron al momento de la Subasta, considere lo siguiente:

En caso de retirar la unidad con firma de conformidad en CDR de subasta segura, no procederá ninguna Aclaración.

Las revisiones de estas aclaraciones por faltantes o aligeramientos podrán demorar un periodo de hasta 20 días hábiles para proporcionar dictamen final

7.2 DAÑOS EN CORRALONES

En caso de que su Grúa, equipo de movilidad o directamente la persona que retire la unidad causen un Aligeramiento o daño a alguna otra unidad, el encargado de Corralón detendrá el Retiro de Unidad y derogará el Vale de Retiro de unidad hasta que el costo del daño causado sea cubierto.

7.3. PAGO DE PENSIÓN

La pensión es el cargo que se genera por no retirar la unidad en el tiempo estipulado en la vigencia del vale de retiro. Los Vales de Retiro cuentan con una vigencia estipulada según la Membresía que usted adquiere. A continuación, le presentamos la vigencia por cada Membresía:

INFORMACIÓN DE PENSIÓN		
Tipo de Membresía	Días Cortesía	Costo adicional por día
Membresía Básica	3 días hábiles sin costo	\$250.00 M.N.
Membresía Preferente	5 días hábiles sin costo	

- Si la unidad adjudicada se encuentra en corralones de Subasta Segura y usted no retira en el plazo estipulado, tendrá que pagar la pensión correspondiente por los días de resguardo adicional.

La hora en la que usted reciba el Vale de Retiro indicará el inicio de la vigencia. los Vales de Retiro enviados antes de las 14:00 horas tendrán vigencia aplicable a partir del mismo día. Los Vales de Retiro enviados posterior a las 14:01 horas contarán con una vigencia aplicable a partir del siguiente día.

- Si el vehículo se encuentra en resguardo de taller o corralón de alguna aseguradora, deberá pagar la pensión según como lo solicite el taller y/o la aseguradora. La vigencia del VRU podría variar de acuerdo al cliente. Subasta Segura no se hará responsable por los costos que se generen en estos resguardos. LA FICHA TÉCNICA MENCIONA ESTAS CONDICIONES EN LA SECCIÓN DE OBSERVACIONES.
- **Durante la subasta, en la ficha técnica de las unidades, se especifican adeudos de Pensión activos. En estos casos deberá cubrir los montos de Pensión especificados para poder egresar la unidad del Resguardo/ Taller de aseguradora.**
- Es de suma importancia que se comunique al Corralón de Subasta Segura o Taller del Cliente para coordinar el retiro de unidad antes del envío de grúa ya que, de no seguirse esta indicación, Subasta Segura no se hará responsable por costos de servicio muerto.

Si usted está obligado a pagar pensión a unidades adjudicadas ubicadas en corralones de Subasta Segura, por no retirar la unidad en la vigencia del vale de retiro, ejecute los siguientes pasos:

7.3.1. Acceda al portal de Subasta Segura, inicie sesión y vaya a la sección de pago de pensión que encontrará en el menú:

Mi cuenta> Compradores> Consultas> Pago de pensión

7.3.2. Le aparecerá el listado de unidades no retiradas con vale vencido, en cada unidad tendrá un vínculo para generar su referencia de pago

CONSULTA	REFERENCIA VENTA	FECHA SUBASTA	CLIENTE	FECHA RETIRO	ESTATUS PAGO	ESTATUS INVENTARIO
Generar Referencia	2100-7290	19/04/2017	AXA	PENDIENTE	PAGADO	ADJUDICADO
Generar Referencia	2700-680	12/04/2017	AFIRME	PENDIENTE	PAGADO	ADJUDICADO
Generar Referencia	2500-1252	19/04/2017	HDI	PENDIENTE	PAGADO	ADJUDICADO

7.3.3. Dé clic en el vínculo “**Generar Referencia**”, le aparecerá la pantalla con el resumen del caso y el adeudo:

PAGO DE PENSIÓN - GENERAR REFERENCIA

<p> NOMBRE COMPRADOR:</p>	<p>USUARIO:</p>
<p> REFERENCIA: 2700-680</p> <p>MARCA: GM</p> <p>SUBMARCA: SONIC</p>	<p>MODELO: 2012</p> <p>SERIE: KL1JJ5CE1CB089048</p> <p>CORRALÓN: CHIHUAHUA</p>
<p> FECHA EMISIÓN VALE DE RETIRO DE UNIDAD: 17/04/2017</p> <p>FECHA VENCIMIENTO VALE DE RETIRO DE UNIDAD: 20/04/2017</p> <p>DÍAS SIN RETIRAR: 143</p> <p>DÍAS PAGADOS: 0</p> <p>DÍAS NO PAGADOS: 143</p>	<p>FECHA EMISIÓN ÚLTIMO VALE DE RETIRO EXTENDIDO:</p> <p>FECHA VENCIMIENTO ÚLTIMO VALE DE RETIRO EXTENDIDO:</p> <p>COSTO POR DÍA: \$250.00</p> <p>MONTO TOTAL: \$35,750.00</p>

REGRESAR
Generar Referencia de Pago

7.3.3. Dé clic en el botón “**Generar Referencia de Pago**”, el portal le confirmará el monto para generar la boleta de pago de pensión. **NO DEBERÁ CERRAR NI ACTUALIZAR LA PAGINA MIENTRAS SE ENCUENTRE GENERANDO UNA REFERENCIA DE PAGO.**

7.3.4. El portal le enviará un correo electrónico con la boleta de pago de pensión. Realice los pagos de acuerdo a las indicaciones de la boleta de pago.

BOLETA DE PENSIÓN	
Codigo: FOR_CSV_09 Versión: 1.0 Fecha de elaboración: 04/ene/16	
Ciudad de México, Jueves 12 de Octubre de 2017, Estimado(a) con usuario	
Subasta Segura le informa que usted ha generado una referencia por concepto de pensión del vehículo que aún no ha retirado, el cual tiene las siguientes características:	
MARCA: FORD SUBMARCA: MUSTANG GT MODELO: 2003 COLOR: AZUL TORRE: 012	
Esta referencia sólo aplica para la pensión de la unidad marcada anteriormete.	
PAGO DE PENSIÓN	
MONTO A PAGAR	1,500.00 UN MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.
BANCO	GBM
BENEFICIARIO DEL PAGO	SUBASTAS PROFESIONALES SALPROF S.A.P.I. DE C.V. CON RFC: SPS150323RE0
TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA SPEI	CLABE INTERBANCARIA: 601180300001140742 REFERENCIA DE PAGO: 21007290 CONCEPTO DE PAGO: B883EBB9C1F24F9E6BE4D16CAEE5452F
FECHA LÍMITE DE PAGO	13/10/2017
<i>Si usted no liquida su deuda en la fecha de vencimiento, tendrá que generar una nueva referencia, ya que el monto de la pensión aumentará</i>	
<i>EL CONCEPTO DE PAGO es lo que generará la liberación de su Unidad, por lo que en caso de introducirla de forma incorrecta su pago será rechazado.</i>	
<i>Los pagos se realizan de lunes a viernes, tome sus precauciones si usted quiere retirar unidades en sábado</i>	

7.3.4. Después de realizar su pago, le llegará el vale de retiro extendido, que le permite retirar su unidad, si el pago se realiza antes de las 2 pm, deberá retirar el mismo día, si el pago se realiza después de las 2 pm, tendrá hasta el siguiente día hábil para el retiro. **SI USTED NO RETIRA LA UNIDAD DE ACUERDO A LA VIGENCIA, DEBERÁ REPETIR ESTOS PASOS PARA EL PAGO DE DÍAS ADICIONALES. LOS HORARIOS PARA GENERAR BOLETA DE PAGO DE PENSIÓN SON DE LUNES A VIERNES DE 9:00 A.M. A 5:00 P.M. HORA CENTRO(EXCEPTO DÍAS FESTIVOS)**

7.4. HORARIOS PARA RETIRO DE UNIDADES

El horario para retiro de unidades es el siguiente:

Horarios para Retiro de Unidades	
Ubicación	Horario
Corralones Subasta Segura	lunes a viernes 9:00 a 17:30 Sábado 9:00 a 13:30
Talleres de los clientes (Ventas en Sitio)	Varían por resguardo. Es necesario contactar directamente al responsable y coordinar el retiro

Le recomendamos llegar 30 minutos antes del horario límite para evitar cualquier contratiempo en la entrega de su unidad.

8. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

La entrega de documentación de cada unidad está sujeta a la modalidad de entrega y a los procesos que decida llevar el Comprador, con base a su lugar de residencia.

El Plazo Estipulado para entrega de documentación es de 30 Días hábiles a partir del Retiro de Unidad.

Si no recibe la notificación de entrega de Documentos dentro del Plazo Estipulado, deberá levantar su Aclaración y ponerse en contacto vía telefónica al área de Atención a Compradores para validar el estatus de su expediente.

8.1. ENTREGA OFICINA CENTRAL CDMX

Por contingencia sanitaria

SUSPENDIDA HASTA NUEVO AVISO

8.2. ENTREGA DE DOCUMENTOS A DOMICILIO

Le recordamos que los envíos se realizan a la dirección registrada en sistema. Es importante que siempre exista una persona disponible para la recepción de sus documentos, debido a que dicho envío es bajo su responsabilidad. **EL CONFIRMACIÓN DE ENTREGA DEL PROVEEDOR DE MENSAJERÍA SE CONSIDERA COMO EL ACUSE DE RECIBO DE LA DOCUMENTACIÓN.**

Importante:

Una vez que se cuente con la confirmación de entrega por parte de nuestro proveedor de mensajería, usted contará con máximo 5 días naturales para cualquier duda o aclaración relacionada con los documentos, una vez cumplido este plazo no se aceptarán reclamaciones.

Subasta segura no se hace responsable por paquetes de expedientes no entregados o extraviados, le sugerimos dar constante seguimiento a la guía proporcionada.

Subasta Segura tiene una política de cobro por almacenamiento de archivo, que aplica bajo las siguientes reglas:

- Almacenamiento físico sin costo de su expediente durante 6 meses a partir de que esté listo para entrega.
- Un cobro único por expediente de manejo de archivo de \$500.00 pesos M.N., después del periodo de 6 meses. El cobro se le aplicará cuando solicite el envío de su expediente.
- Para evitar el cobro por manejo de archivo usted tendrá como fecha límite el último día de mes en la que recibió su notificación de pago, podrá generar su boleta de pago correspondiente y realizar el movimiento antes de la 1:30 de la tarde, superando ese tiempo ya no será posible generar la boleta por lo que se aplicarán los cargos correspondientes.

8.2.1. Deberá solicitar en el portal su envío de Documentos por medio del apartado Mis compras > Envío expedientes. Los expedientes que pueden ser solicitados contarán con las siguientes leyendas: **“EXPEDIENTE DISPONIBLE PARA ENVIO”** y/o **“EXPEDIENTE CON MAS DE 60 DÍAS SIN SOLICITUD DE ENVIO. FECHA LÍMITE DE ENVIO SIN COBRO ADICIONAL POR MANEJO DE ARCHIVO DD/MM/AAAA”** (sin cobro por manejo de archivo) **“EXPEDIENTE CON COSTO ADICIONAL POR MANEJO DE ARCHIVO (VER CLÁUSULA 3)”** (con cobro por manejo de archivo), como se muestra en la siguiente imagen:

<input type="checkbox"/> <p>SUBASTA 13/12/2018-074 2700-3098 AFIRME TLAHUAC</p> <p>GENERAL MOTORS AVEO 2018 GRIS DAÑOS MATERIALES RETIRADO</p> <p>» EXPEDIENTE DISPONIBLE PARA ENVÍO</p>	<p>FECHA ADJUDICACIÓN: 13/12/2018 FECHA EMISIÓN VRU: 17/12/2018 FECHA RETIRO: 17/12/2018</p> <p>TIPO EXPEDIENTE: COPIA FÍSICA FECHA INTEGRACIÓN EXPEDIENTE: 03/09/2021</p>
<input type="checkbox"/> <p>SUBASTA 21/03/2019-001 4000-1 SICREA GUADALAJARA</p> <p>NISAN TIIDA 2009 BLANCO DAÑOS MATERIALES RETIRADO</p> <p>» EXPEDIENTE CON MAS DE 60 DIAS SIN SOLICITUD DE ENVÍO, FECHA LÍMITE DE ENVÍO SIN COBRO ADICIONAL POR MANEJO DE ARCHIVO 30/09/21</p>	<p>FECHA ADJUDICACIÓN: 21/03/2019 FECHA EMISIÓN VRU: 21/03/2019 FECHA RETIRO: 21/03/2019</p> <p>TIPO EXPEDIENTE: COPIA FÍSICA FECHA INTEGRACIÓN EXPEDIENTE: 01/01/2021</p>
<input type="checkbox"/> <p>SUBASTA 13/12/2018-101 2700-3125 AFIRME TOLUCA</p> <p>VOLKSWAGEN BORA 2009 PLATA DAÑOS MATERIALES RETIRADO</p> <p>» EXPEDIENTE CON COSTO ADICIONAL POR MANEJO DE ARCHIVO (VER CLÁUSULA 3)</p>	<p>FECHA ADJUDICACIÓN: 13/12/2018 FECHA EMISIÓN VRU: 14/12/2018 FECHA RETIRO: 15/12/2018</p> <p>TIPO EXPEDIENTE: COPIA FÍSICA FECHA INTEGRACIÓN EXPEDIENTE: 01/01/2021</p>

8.2.2. En el apartado de Envío de Expedientes podrá seleccionar hasta cinco expedientes sobre un mismo envío.

8.2.3. Posterior a la selección de los expedientes en el envío, dará aceptar en “Crear solicitud”. De esta forma, se generará una Boleta de Envío de Expediente, la cual tiene las indicaciones para el pago del envío más el costo por manejo de archivo. **Una vez procesada la solicitud, no se pueden realizar cambios o agregar expedientes al folio de envío.** A continuación, le presentamos los precios para Envío de Expedientes y costo por manejo de archivo según la Membresía que usted tenga.

Envío de expedientes	
Membresía	Costo del Envío de Expediente
Básica	\$195.00 M.N.
Preferente	\$125.00 M.N

Manejo de archivo
Costo por manejo de archivo por expediente
\$500.00 M.N

- 8.2.4.** Una vez enviado su expediente, se le proporcionará el número de guía al correo registrado en portal para que pueda realizar el seguimiento de la entrega en la página de servicio de mensajería (DHL). **Los expedientes se enviarán en un lapso máximo de 5 días hábiles posteriores al pago del envío de expedientes (confirmado en el portal). Los expedientes con costo de manejo de archivo no aplica envío de cortesía.**

8.3. CONSIDERACIONES ESPECIALES

8.3.1. UNIDADES CON REPORTE DE ROBO

- Subasta Segura especificará en la publicación de las unidades en subasta, si se cuenta con la **Carta de Liberación de Robo** e indicará si se realizará la entrega en copia o en original. Es responsabilidad del comprador facilitar este documento al proveedor de grúa que realice el traslado de su unidad para evitar retención de unidad por parte de las autoridades (mediante Aclaración y llamada telefónica).
- Hay ocasiones en que Subasta Segura indica que **NO** cuenta con la **Carta de Liberación de Robo**, el Comprador acepta la responsabilidad total para efectuar los trámites necesarios para la regularización de la unidad al momento de ofertas. **ES INDISPENSABLE QUE VERIFIQUE ESTA INFORMACIÓN PARA EVITAR PROBLEMAS CON UNIDADES PROCEDENTES DE ROBO.**
- Subasta segura solicitará la firma de una carta deslinde que compromete al comprador de responsabilizarse de los trámites correspondientes para regularizar la unidad. La carta será enviada una vez adjudicada la unidad, usted debe enviarla en un periodo no mayor a 24 hrs (Hábiles/naturales) anexando su identificación oficial vigente. **Si no entrega la carta firmada correctamente en este periodo, su boleto de adjudicación no será generada y se aplicará penalización por incumplimiento.**

Para conocer cómo realizar la carga de la carta deslinde, por favor de clic en la siguiente liga:

www.subastasegura.com/v3/temas_ayuda/cartas_deslinde

8.3.2. UNIDADES TIPO CHATARRA

- Estas unidades solo deberán ser utilizadas para desarme o despiece, no son factibles de ser puestas en circulación nuevamente, por tal motivo no se entrega expediente y solo se entregará la factura de la unidad con el concepto de “Tipo Chatarra” y para desarme.

Para unidades publicadas como CHATARRA, las ACLARACIONES NO APLICAN ni proceden para ser revisadas

8.3.3. CARTAS DE EMPLACAMIENTO

En algunas entidades de la república mexicana, las dependencias de gobierno solicitan este documento para poder realizar el alta vehicular, las cuales describen los datos de la unidad y que se encuentran aptas para circular Solo los clientes de HDI, General de Seguros y GNP emiten directamente la carta.

Usted podrá solicitarlas directamente vía telefónica, por correo electrónico o a través del portal, posterior usted podrá descargarla en el módulo de DOCUMENTOS FACTURACIÓN.

No aplica para unidades de venta directa y venta chatarra.

9. FACTURACIÓN

Para llevar a cabo el proceso de facturación sin incidentes es necesario que realice la carga de su Constancia de Situación Fiscal (RFC) actualizada y completa. Como obligación por el Código Fiscal de la Federación y Resolución Miscelánea Fiscal para la generación de facturas.



gob.mx

CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL

SHCP SAT

Registro Federal de Contribuyentes

Nombre, denominación o razón social

RFC: VALIDA TU INFORMACION FISCAL

CONSTANCIA DE SITUACION FISCAL

Lugar y Fecha de Emisión
TLALPAN, DISTRITO FEDERAL A 08 DE FEBRERO DE 2016

Datos de identificación del Contribuyente:

RFC:	
CURP:	
Nombre (s):	
Primer Apellido:	
Segundo Apellido:	
Fecha inicio de operaciones:	
Estatus en el padrón:	
Fecha de último cambio de estado:	
Nombre Comercial:	

Datos de Ubicación:

Código Postal:	Tipo de Vialidad: CALLE
Nombre de Vialidad:	Número Exterior:
Número Interior:	Nombre de la Colonia:
Nombre de la Localidad:	Nombre del Municipio o Delegación:

Página 1 de 2

MÉXICO COFOPR

Contacto
Av. Hidalgo 77, s/n. Cuernavaca, C.P. 04300
México, D.F.
Atención al Cliente: 01 800 44 56 726
Desde Estados Unidos y Canadá: 1 877 44 88 726
atencion@sat.gob.mx

- **Es requisito indispensable que todas las transferencias bancarias para el pago de unidades adjudicadas se realicen desde la cuenta registrada a nombre del Comprador. Si no se cumple este requisito, la venta será cancelada y el comprador será penalizado con su garantía.**

- La facturación será realizada al comprador (Física o Moral) que haya realizado el depósito, ya sea hacia cuenta interna BBVA o cuentas externas de los Clientes.

Es responsabilidad del Comprador actualizar e informar cualquier modificación a los datos de Facturación.

Todos los ejercicios para emisión de CFDI se efectúan con base al expediente cargado en portal. Subasta Segura no se hace responsable por la emisión de CFDI con datos no actualizados por el usuario.

9.1. FACTURACIÓN GNP

La facturación de los casos GNP se emite directamente al Comprador por parte de la aseguradora.

Para procesos de Aclaraciones, existen las siguientes normativas:

- Solo se podrá cancelar facturas de salvamentos cuando los datos fiscales se encuentren incompletos o incorrectos.
En caso de requerirse la cancelación de la factura deberá compartirnos la siguiente información:
- Enviar una carta de solicitud indicando: Fecha de solicitud, nombre del receptor de la factura, monto, folio, motivo de cancelación (Indicando los datos que deben actualizarse). En los casos donde deben realizarse cambios en datos fiscales, será requisito adjuntar el formato de identificación y documentación correspondientes para validar los datos cuestionados. (Constancia de situación fiscal actualizada, copia de INE o pasaporte vigente)
- El formato será libre y deberá contener nombre y firma autógrafa del receptor de la factura (Preferentemente en tinta azul)
- La solicitud se debe ingresar en los primeros 15 días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura siempre y cuando se encuentre dentro del mismo ejercicio fiscal.
- Una vez realizados los cambios no habrá posibilidad de cancelación posterior, es importante que se valide toda la información previo a la solicitud. Una vez que reciba los nuevos documentos fiscales, le agradeceremos nos confirme de recibido
- Para las otras incidencias como domicilio o datos de la unidad se entregará carta aclaratoria emitida por GNP.

- **Para el mes de diciembre de todos los años, las correcciones deberán solicitarse 2 días hábiles posteriores a la entrega de la factura, de lo contrario no aplicará la corrección terminando el año fiscal en curso.**
- Deberá existir una Aclaración en tiempo y forma dentro del portal para que sea procedente cualquier corrección.

La fecha de cierre fiscal anual se publicará por Banner informativo en la página de Subasta Segura en el mes de noviembre de cada año. Le sugerimos estar al pendiente a los avisos para aclaraciones de CFDI.

10. ACLARACIONES

Para cualquier solicitud con carácter urgente, deberá hacer el registro de una Aclaración en el portal de Subasta Segura ingresando con su usuario y contraseña, en el menú:

Mi cuenta> Compradores> Aclaraciones> Registro y seguimiento

Capture su incidencia y el personal del área correspondiente dará seguimiento por este medio. Esta será la única herramienta para reportar cualquier aclaración.

A continuación, le presentamos un listado de casos en los cuales su Aclaración puede ser procedente y procesable por medio del portal:

- Vencimiento de Plazo Estipulado para entrega de Documentación. (Si la aclaración se levanta antes del plazo de 30 días hábiles que se estipulan para entrega, no será procedente)
- Aligeramientos en la unidad adjudicada (Dentro de la vigencia del VRU en unidades en resguardos externos a Subasta Segura, en caso de CDR de Subasta Segura, solo contará con 5 días hábiles a partir de la fecha de retiro siempre que cumpla con las condiciones del punto 7.0-7.1, de lo contrario será no procedente en automático)
- Solicitud de Cartas de Emplacamiento. (Aplica si la unidad ya cuenta con factura, y con evidencia de que la dependencia le solicita el documento para trámites de emplacamiento)
- Facturas de los pagos que haya realizado a Subasta Segura: Pago de Pensión, Pago de Envío de Expedientes, Pago de Membresía, no aplica para Garantía. (Deben ser solicitadas dentro del mismo mes en que se realizó el depósito).
- Error o faltante de facturas (Solo cuenta con 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega del expediente por Subasta Segura para poder hacer valida su

aclaración, se realizarán las validaciones correspondientes respecto a la publicación en subasta.)

- Error o faltante en el expediente de la unidad adjudicada. Cualquier tema relacionado al expediente de venta (solo cuenta con 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega del expediente por parte de Subasta Segura para poder ingresar una solicitud de aclaración, se realizará el análisis correspondiente para validar su solicitud).
- Si la documentación de venta no coincide con el número de serie y/o motor o no se especificó que la unidad estaba remarcada, solo cuenta con 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega del expediente para ingresar una aclaración en el portal de Subasta Segura.

Si las aclaraciones no se realizan de acuerdo a los tiempos mencionados para cada tipo de caso, no podremos hacer procedente su solicitud.

Adicional, le informamos que la sección de “¿Te podemos ayudar?” usted podrá registrar y consultar estatus de sus aclaraciones.