



# Manual del Distribuidor

Enagic de México S de RL de CV  
Plaza comercial Tanarah  
Av. Vasconcelos # 345 Local 306  
Col. Santa Engracia C. P. 66267  
San Pedro Garza García Nuevo León, México

**Revisado el 15 de Octubre de 2015**  
**Este documento sustituye a todas las ediciones anteriores.**

**Manual valido sólo en el territorio mexicano**

## Índice

<b>Carta al Distribuidor</b> .....	<b>3</b>
<b>Responsabilidades del Distribuidor</b> .....	<b>4</b>
<b>Requisitos y papelería necesarios para realizar ventas:</b>	
<b>Venta de Contado</b> .....	<b>9</b>
<b>Venta a Crédito</b> .....	<b>10</b>
<b>Plan Tokurei</b> .....	<b>11</b>
<b>Puntos especiales (SP)</b> .....	<b>13</b>
<b>Status de Distribuidor</b> .....	<b>13</b>

# Carta a los nuevos Distribuidores

¡Felicidades y bienvenido a Enagic de México! Ha dado el primer paso hacia el éxito. Este manual contiene información descriptiva sobre el procedimiento de compra, así como respuestas a preguntas generales que pueda tener sobre el mismo. Utilícelo no sólo cuando esté desarrollando su propia actividad, sino como una herramienta para formar a su equipo. Recuerde, ¡cuanto más sepa, más crecerá!

Si tiene alguna otra pregunta en relación con algo que no se trate en este manual, le recomendamos contactar a su distribuidor directo para que le de la capacitación debida en todos los aspectos relacionados a Enagic además de los documentos más actualizados. Tenga en cuenta que ha entrado en un equipo ya existente del cual forman parte muchas personas capacitadas.

**\* Lea todo este manual antes de enviar cualquier orden de compra para evitar problemas \***

## Información General sobre este manual

Este manual esta dividido en 7 partes principales:

- Responsabilidades del distribuidor.
- Reglas generales.
- Ventas de contado
- Ventas a Crédito.
- Plan Tokurei.
- Punto Especial.
- Preguntas Frecuentes.

## Responsabilidades del Distribuidor

Como distribuidor, tiene muchas responsabilidades vitales para su éxito y el de sus compañeros de equipo. Tiene responsabilidades importantes para garantizar que todas las interacciones con la empresa sean lo más productivas posibles. Es muy importante comprender que no está trabajando para Enagic de México, o viceversa, sino que usted es su propia empresa.

El papel de Enagic de México consiste simplemente en atender los pedidos que le lleguen gracias a su duro trabajo, así como ofrecer una base y unas normas generales para garantizar el orden entre todos los “empresarios”. Para garantizar un éxito óptimo, asegúrese de comprender totalmente y estar preparado para atender sus responsabilidades.

### Responsabilidades del Distribuidor:

1. Formarse totalmente en relación con las máquinas, información sanitaria, comisiones, procesamiento de pedidos ante Enagic y prácticas empresariales generales.
2. Ser responsable de la formación de todos los Distribuidores que tenga en su línea para que sean totalmente autosuficientes.
3. Todas las preguntas deben ser respondidas dentro del grupo. La empresa sólo deberá utilizarse como último recurso. La mayoría de las preguntas deben dirigirse a su distribuidor 6A más próximo. No debe decirle a nadie que llame a la compañía.
4. No realice ninguna afirmación sanitaria, monetaria o falsa. Si conoce a alguien que esté realizando este tipo de afirmaciones, póngase en contacto con la empresa inmediatamente para que intervenga en la situación.
5. No está permitido intercambiar dinero al negociar con el agua bajo ninguna circunstancia. Eso incluye las donaciones y muy importante, la venta del agua.
6. Lea, comprenda plenamente y cumpla las políticas y procedimientos de Enagic.
7. Trabaje en su distribución de forma ética y profesional.

## Reglas Generales

Las reglas generales de Enagic aplican para todos los distribuidores que realicen ventas en territorio mexicano a través de nuestra oficina en México y se deben de tomar con carácter de máxima seriedad ya que cualquier violación a las mismas podría tener consecuencias que van desde la suspensión de la venta de refacciones (incluidos filtros y servicios de limpieza) hasta la cancelación de su registro como distribuidor independiente de Enagic y por consecuencia la pérdida de todos sus beneficios.

Además de las reglas generales también existen reglas específicas que aplican a procesos importantes de Enagic como por ejemplo el Plan de Compensaciones, Servicio de Máquinas, Sistema Tokurei, etc. Estas reglas específicas se encuentran en cada uno de los documentos que respaldan esos procesos de los cuales algunos se encuentran en este documento y otras en la documentación específica del proceso. De igual forma puede usted solicitar estos procesos directamente en la oficina de Enagic de México en cualquier momento ya sea por medios digitales o por teléfono así como descargarlos de nuestra página [www.enagic.com.mx](http://www.enagic.com.mx)

Se debe tomar en cuenta que, debido a que las leyes y prácticas comerciales difieren de país a país, algunas reglas de Enagic USA son diferentes o simplemente no aplican en territorio mexicano y viceversa con otros países.

El listado de reglas generales se presenta a continuación:

- **No recibir dinero:** Los distribuidores no deberán de recibir dinero de parte de los compradores, ya sea en efectivo, cheque, transferencia electrónica, etc., para la compra de máquinas. El comprador deberá depositar el dinero o proporcionar los datos de las tarjetas de crédito solamente a empleados de Enagic para que estos realicen las operaciones correspondientes.
- **Venta de Agua:** Por ningún motivo los distribuidores podrán vender el agua de las máquinas. No importa el precio o la cantidad de agua. Si Enagic comprueba que un distribuidor esta vendiendo el agua, se le suspenderá la venta de refacciones y el pago de comisiones inmediatamente con carácter definitivo.
- **Documentación de venta:** Sólo se aceptaran órdenes de compra de máquinas cuando se utilicen los documentos de Enagic de México vigentes a la fecha de la orden y que cumplan con los requisitos necesarios. Puede descargar los documentos actualizados a la página de Enagic.
- **Comisiones:** Las comisiones sólo se pagarán a las personas que hayan proporcionado los datos bancarios requeridos en tiempo y con el formato necesario. El monto de las comisiones se basara en las reglas del Plan de Compensaciones de 8 Puntos.

- **Envío a Domicilio y Tiempo de Entrega:** El proceso de envío de las máquinas o accesorios a su destino final comenzará cuando se complete el proceso de compra el cual consiste en tener tanto la documentación necesaria como el pago de la maquina en poder de Enagic. Si alguno de estas dos partes no se cumple, el proceso de envío no se iniciara. Los productos sólo se podrán enviar al domicilio del comprador sin excepción. El tiempo de entrega de nuestros productos es de 2 a 5 días hábiles en la mayoría de los casos, ya sea para máquinas o para accesorios. Se debe tomar en cuenta que hay regiones en las cuales se complican las entregas debido a ubicación remota, dificultad de acceso, verificación por parte de aduanas, etc. En estos casos el tiempo de entrega puede aumentar hasta los 15 días hábiles dependiendo de la situación. Para saber si la región a dónde usted enviará algún producto favor de comunicarse con la oficina de Enagic de México.
- **Facturación:** Todas las formas en que Enagic de México recibe dinero son facturadas sin excepción. Esto incluye ventas por máquinas, accesorios, servicios o mensualidades. En caso de que el comprador requiere una factura, es responsabilidad del comprador enviar la información requerida para realizarla:

**Enviar: Copia de cédula fiscal (Nombre, RFC + homoclave y domicilio fiscal completo)**

- **Nombre de Registro:** Las órdenes de compra sólo pueden estar a nombre de una persona, por ningún motivo se aceptara una aplicación con dos nombres independientemente de su estado civil. El nombre que utilicen será dado de alta en el Sistema de Enagic y servirá para identificar tanto la máquina como para el pago de comisiones. El uso de nombres de personas morales como nombre de registro si es aceptado. El nombre de registro y el nombre de facturación pueden ser diferentes.
- **Menores de edad:** Una persona menor de 18 años solamente podrá registrarse como Usuario y no podrá ser sujeto de crédito. Por ser menor de edad no se le permite que reciba comisiones.
- **Tarjetas de Crédito:** La información de la tarjeta de crédito que se envíe a Enagic se usará sólo para la operación para la que se envió. La información se destruirá de manera segura después de cada compra, a excepción de las ventas a crédito en las cuales la información se utilizará para realizar los cargos mensuales. Después de terminar de pagar sus mensualidades, la Información se destruirá.
- **Envíos de Máquinas Asegurados:** Enagic de México incluye un cargo de seguro extra en la compra de cualquiera de nuestras máquinas. Las máquinas **NUEVAS** que sean enviadas de las oficinas de Enagic de México hacia los clientes, serán aseguradas contra robos y accidentes sin excepción. El costo del seguro para cualquiera de las máquinas deberá de ser consultado al momento de la compra con el personal de Enagic de México.

Este seguro será **OPCIONAL** (será decisión del cliente contratarlo) en el caso de las máquinas que se envíen de nuestras oficinas de Enagic de México para cuestiones de SERVICIO (Mantenimiento, revisión general, limpiezas, etc.). En los envíos que realicen nuestros clientes **hacia** Enagic de Mexico, el cliente será el **responsable** de contratar (o no hacerlo) el seguro contra robos y accidentes (al costo vigente al

momento de la contratación), inclusive si Enagic de México haya pagado por el envío.

- **Envíos de máquinas Robadas / Extraviadas:** En caso de robo o extravío de **ENVÍOS ASEGURADOS** por parte de Enagic de México a sus clientes, la compañía será responsable de gestionar el cobro del seguro con la compañía de paquetería contratada y será responsable de reponer la máquina y/o accesorios al cliente. Las máquinas nuevas se repondrán por otra máquina nueva y las máquinas usadas se repondrán por máquinas usadas en condiciones similares a la máquina robada / extraviada.

En casos de robo / extravío en envíos por parte de los clientes hacia Enagic de México que hayan sido asegurados por el cliente, éste será el responsable de gestionar el cobro del seguro incluso cuando Enagic de México haya pagado por el envío.

En caso de robo o extravío de **ENVÍOS NO ASEGURADOS** por parte de Enagic de México hacia sus clientes (máquinas en mantenimiento sin seguro opcional en el envío de retorno, máquinas nuevas donde el cliente decidió NO pagar el seguro de la máquina, botes o accesorios sin seguro opcional) o viceversa, Enagic de México **NO** sea hará responsable del pago y/o reposición de los productos ni de los accesorios dentro del paquete(s).

- **Entrega en persona:** Las máquinas podrán ser recogidas por los compradores en nuestras instalaciones si así lo requieren, previa identificación. En caso de que otra persona distinta al comprador requiera recoger la máquina se solicitará una copia de la identificación oficial del **comprador** para hacerlo.
- **Aumento de Modelo:** Cualquier distribuidor podrá cambiar de un modelo de máquina a otro de mayor tamaño, siempre y cuando la máquina actual no haya sido usada de ninguna manera y no haya pasado más de 1 año desde la compra original. Si la compra original está a crédito, los montos pagados a la fecha del cambio se tomarán como enganche de la siguiente máquina y los montos mensuales cambiarán acorde al nuevo producto.
- **Disputas:** Todas las disputas entre distribuidores están fuera del alcance de Enagic de México y deberán de resolverse entre ellos. Se recomienda involucrar en la situación al distribuidor de nivel 6 A más cercano debido a su mayor experiencia en el sistema de Enagic.
- **Relación entre distribuidores:** Una vez establecida la relación Vendedor - Comprador, no se podrán hacer cambios de ningún tipo. Si una persona desea ser parte de la estructura de otro distribuidor, éste deberá de cancelar su distribución, esperar 6 meses y volver a comprar una máquina de nuevo y comenzar con sus niveles otra vez. Todo lo que haya hecho anteriormente se perderá y las comisiones correspondientes no se pagaran a nadie más.
- **Robo de Distribuidores:** Queda estrictamente prohibido tratar de robar prospectos de otros distribuidores, inclusive entre la misma estructura. Siempre se deberá de respetar las ventas y relaciones de sus compañeros, ya que en caso de disputa de algún cliente, este último es el que decide en que estructura quedara y quien será su patrocinador directo.

- **Cambios de Datos:** Todos los cambios de datos generales como cambio de dirección, datos fiscales por facturación, cambios en tarjeta de crédito para pagos, etc., se deberán de solicitar por correo electrónico a la persona indicada en la oficina de Enagic. Estos cambios tardaran entre 2 y 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción de los datos correctos y completos.
- **Ventas Internacionales:** Todos los distribuidores de Enagic a nivel mundial podrán hacer ventas en cualquier parte del mundo, aún sin existir oficina de la compañía en el país de la venta, sin embargo solo se podrán recibir comisiones en los casos en los cuales sí exista una oficina de Enagic en su país o que en los casos en los cuales una oficina extranjera sea responsable de los pagos de las comisiones de ese país.
- **Cambios de País:** todos los distribuidores tienen la libertad de poder cambiar de país su distribución de Enagic. Para poder hacerlo deben de solicitar al gerente de la oficina hacia la cual van a trasladar su distribución, que realice el proceso de cambio de país.
- **Otros sistemas de Multinivel:** queda estrictamente prohibido para todos los distribuidores de Enagic de México el participar en otro sistema de multinivel al mismo tiempo que se encuentra dado de alta en Enagic de México o en cualquiera de las oficinas de Enagic a nivel mundial. Al incurrir en esta falta, la persona será sancionada con la cancelación de su distribución.

## Ventas

Enagic de Mexico acepta 3 tipos de ventas:

- Ventas de Contado
- Ventas a Crédito
- Plan Tokurei

Cada una de estas ventas tiene requisitos diferentes los cuales se tienen que cumplir al 100% para poder adquirir la máquina deseada.

En el caso exclusivo de México, todos los compradores se registrarán como **DISTRIBUIDORES**, a diferencia de Estados Unidos en donde se puede ser “distribuidor” o “usuario”. Esto es debido a la forma en que operan los impuestos en Estados Unidos. La única excepción son los menores de 18 años en México, ellos se registraran como usuarios.

A continuación presentamos los requisitos para cada una de las ventas:

### **VENTAS DE CONTADO**

Las ventas de contado requieren de 4 requisitos principales:

- Formato de Compra.
- Política de Devoluciones.
- Información para el pago de comisiones.
- Comprobante de domicilio.
- Identificación oficial.

Es de vital importancia que las formas estén firmadas por las dos personas involucradas en este proceso. Sin la firma del comprador la orden no se podrá procesar, ya que la firma representa la autorización explícita para poder cargar el precio de la máquina a su tarjeta de crédito o aceptar el dinero ya sea en efectivo, depósito bancario o transferencia electrónica.

La firma del distribuidor así como su número de identificación son de igual importancia ya que de esta manera se garantiza que la aplicación se posicione dentro de la línea y estructura indicadas por el distribuidor en el mismo orden así como el pago correcto de las comisiones.

La identificación oficial es necesaria para verificar la autenticidad de la firma del comprador. Enagic acepta Credenciales de Elector Vigentes y Pasaporte Vigente para ciudadanos mexicanos. Para personas extranjeras aceptamos Pasaporte Oficial Vigente del país de origen.

## **VENTAS A CRÉDITO**

Debido a la naturaleza de posibilidad de ofrecer crédito a nuestros clientes, los requisitos para el mismo, son mayores. Dentro de estos requisitos se encuentran tanto el **PAGARÉ** como el **CONTRATO DE COMPRA VENTA**. Estos documentos son de SUMA IMPORTANCIA ya que ayudan a garantizar el pago del crédito y por consecuencia ayuda al distribuidor que patrocinó la venta, a que logre recibir sus comisiones correspondientes.

Los requisitos son los siguientes

- Formato de Compra.
- Anexo 1 (Financiamiento)
- Contrato de Compra – Venta.
- Pagaré correspondiente a la máquina elegida.
- Comprobantes de ingresos para verificar capacidad de pago.
- Comprobante de domicilio.
- Identificación oficial.
- Política de devoluciones.

Enagic solicita que toda esta documentación sea enviada en formato ORIGINAL, (No Fax, No correo electrónico) es decir por paquetería, para que pueda ser evaluada y aprobada por el personal de la compañía. Cualquier documento que falte hará que la venta se detenga hasta que se cumpla estrictamente con cada una de las formas.

Así mismo, si los documentos no están firmados o las firmas no coinciden con las identificaciones oficiales que se hayan anexado, también se invalidará y se pondrá en espera indefinida hasta que se complete la papelería.

Debemos tomar en cuenta que estos documentos tienen 100% validez legal y por lo mismo es de suma importancia que las personas que están firmando los documentos, lean cada hoja y comprendan el contenido de los formatos.

Si el comprador realizara los pagos de mensualidades por medio de depósito en efectivo, cheque o transferencia electrónica, deberá de **UTILIZAR EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN ASIGNADO (ID de distribuidor)** al inicio de su compra como referencia para poder identificar sus pagos, en caso de no hacerlo no se podrá garantizar la recepción del pago y será responsabilidad del comprador hacernos llegar el comprobante de la transacción para acreditar el pago.

\* Una persona **no** podrá tener más de 1 crédito activo con Enagic de Mexico.

## Plan Tokurei

La opción Tokurei (Samaritano) es un sistema especial que ofrece Enagic a todas las personas interesadas principalmente en promover los equipos e incursionar en el sistema de compensaciones que ofrece Enagic, sin necesidad de comprar una máquina. Las personas que no cuentan actualmente con los medios económicos para pagar cualquiera de nuestras máquinas pueden ser miembros de Enagic bajo el sistema Tokurei.

El único requisito que se necesita para entrar a este sistema es que la persona interesada en utilizarlo realice una venta directa, es decir una venta patrocinada por él mismo. Esta venta puede ser a crédito o de contado siempre y cuando respete los requisitos de cada tipo de venta. A partir de esta venta, las comisiones que se generen se dividirán en dos partes: Una parte será retenida por Enagic y se usará para pagar la máquina en la que el distribuidor esté interesado.

Debido a la naturaleza de este sistema, las reglas para generar comisión son diferentes a las de un distribuidor "regular" y se explican a continuación:

### Reglas para Registro:

- Todas las personas que deseen utilizar el sistema Tokurei necesitaran llenar los formatos correspondientes, firmarlos y enviarlos a la oficina de Enagic de México para su revisión y aprobación. El envío puede ser por fax o digital (correo electrónico).
- Solo las personas que se registren por primera vez en Enagic podrán ser Tokurei, si algún distribuidor ya tiene una máquina este no podrá registrarse nuevamente como Tokurei.
- Un distribuidor Tokurei no podrá ser Aval o Deudor solidario de alguna otra persona que se registre en Enagic mientras éste sea Tokurei, una vez terminado el plan sí lo podrá hacer siempre y cuando no tenga alguna deuda con Enagic.
- Los Tokurei no podrán comprar otra máquina, ya sea a crédito o contado, hasta que no terminan el plan.
- Las personas morales no podrán registrarse como Tokurei.
- Los distribuidores Tokurei no recibirán su máquina seleccionada hasta que la suma acumulada de sus comisiones, cubra el costo de la unidad.
- En caso de que el distribuidor Tokurei quiera cambiar su máquina por un modelo mayor, lo puede hacer sin problemas, sin embargo NO se puede hacer una disminución a un modelo menor.

### Reglas para generación de comisiones:

- Cuando un distribuidor tenga una venta Tokurei en su línea, esta venta no generará comisiones hasta que se termine el plan.
- La generación de comisiones de los distribuidores Tokurei será la misma del Sistema de 8 Puntos de Enagic aunque estas comisiones NO incluirán el **PUNTO ESPECIAL**.
- Las comisiones generadas (SIN PUNTO ESPECIAL) se dividirán en 2 partes: una parte se pagará al distribuidor después de retenerle los impuestos correspondientes y la otra se retendrá para acumularla

hasta que se pague la máquina en la que el distribuidor esta interesado.

- **En las ventas a crédito**, las comisiones y la división de estas comisiones se hará hasta que el comprador de la máquina a crédito pague el total de sus mensualidades.

#### **Reglas para terminación del plan:**

- La principal forma de terminar el plan es acumulando suficientes comisiones para cubrir el costo de la máquina seleccionada al inicio del plan.
- Si el monto acumulado no cubre el costo total de la máquina seleccionada pero sí cubre el equivalente al enganche (considerando una compra a financiamiento) entonces se podrán tomar sus comisiones y cubrir el enganche. Automáticamente se volverá un distribuidor “regular” y tendrá que llenar los requisitos para la venta a crédito. Al suceder esto el sistema de comisiones que aplica sería el mismo que los demás distribuidores.
- Otra forma de salir del plan es simplemente pagar el costo total de la máquina o el enganche (y solicitar el crédito) , automáticamente se terminará el plan Tokurei.
- Los montos que se tendrán que cubrir deben de contar con el IVA correspondiente.

#### **Tabla de Comisiones (Plan Tokurei)**

<b>Máquina</b>	<b>Comisión Total</b>	<b>Para el Distribuidor</b>	<b>Retenidas</b>
Leveluk R	880.00	680.00	200.00
Jr II	1,470.00	470.00	1,000.00
SD 501	2,580.00	1,580.00	1,000.00
Super 501	4,890.00	2,890.00	2,000.00

1.- Los montos son antes de las retenciones de impuestos.

2.- Cada monto refleja el pago por 1 PUNTO DE COMISIÓN. En caso de recibir 2 puntos los montos se multiplican por 2 y así con los puntos que le toquen por cada venta.

## Punto Especial en las Comisiones

Los PUNTOS ESPECIALES son una de bonificación adicional que se activa siempre que un distribuidor realiza una nueva venta directa. Esta activación tiene una duración de 3 meses, y todas las ventas indirectas por las cuales el distribuidor reciba comisiones se pagaran con punto especial incluido. Si el distribuidor no realiza una venta directa en el plazo de los 3 meses, esta activación se terminará automáticamente a menos que se realice otra venta directa.

Si la activación se termina, las comisiones por ventas indirectas que se generen mientras el distribuidor esté inactivo, se pagaran a ese distribuidor SIN PUNTO ESPECIAL. El distribuidor se podrá REACTIVAR en el momento que realice una venta directa sin importar cuándo fue la última venta directa. Si se realiza una venta directa durante el período de bonificación, la fecha de expiración se modificará a tres meses después de la fecha en que se procese el nuevo pedido de venta directa.

## Status de Distribuidor

Como se explicó anteriormente, si un distribuidor no realiza una venta directa dentro de los siguientes 3 meses seguidos a su última venta directa, **NO** se recibirá el Punto Especial. En caso de que el mismo distribuidor no realice una venta directa en un plazo de 6 meses a 2 años su estatus dentro de Enagic cambiara de un nivel D1 (distribuidor normal) a un nivel D0. En este último nivel (D0) las comisiones que se reciban en ese tiempo, se pagaran con un 50% de descuento. Esto es, la comisión SIN PUNTO ESPECIAL se dividirá a la mitad y solo se pagara esa mitad. Si el distribuidor sigue sin hacer ventas directas por un lapso mayor a 24 meses, las comisiones se dejaran de pagar.

La única forma de mantener su Status D1 es teniendo al menos una venta directa cada 3 meses y así recibirá sus comisiones al 100%.

Este tipo de cambios sólo aplica a personas que ya hayan vendido alguna máquina directa. Todos los distribuidores que hayan comprado su máquina y nunca haya hecho alguna venta, siempre serán nivel D1.

### Tabla de ejemplo:

Status	Venta de una SD 501 de contado	Monto
S	Comisión completa + punto especial	3,190.00
D1	Comisión completa	2,590.00
D0	Comisión a la mitad	1,295.00
FA 0	No comisión	0.00