

**APRECIABLE COMPRADOR,**

**Agradecemos su preferencia por Subasta Segura.** En este Manual de Compradores le detallamos los procesos que deberá llevar a cabo desde el momento de su registro pasando por la compra, retiro de su unidad hasta la entrega de su documentación.

## Contenido

1. REGISTRO .....	2
1.1. REQUISITOS PARA PODER REGISTRARSE .....	2
2. GARANTÍA .....	3
2.1. PAGO DE GARANTÍA .....	3
2.2. PENALIZACIÓN DE GARANTÍA .....	3
2.3. DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA .....	4
3. PARTICIPACIÓN EN SUBASTA .....	5
3.1. PARTICIPACIÓN FÍSICA .....	5
3.2. PARTICIPACIÓN POR INTERNET .....	6
3.3. IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES .....	6
3.4. ERROR AL REGISTRAR UNA OFERTA .....	7
4. PAGO DE LA UNIDAD .....	7
5. RETIRO DE LA UNIDAD .....	8
6. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN .....	9
6.1. COMPRADORES CON DOMICILIO FISCAL EN CDMX .....	9
6.2. COMPRADORES FORÁNEOS .....	10
6.3 UNIDADES ADJUDICADAS CON ESTATUS DE ROBO .....	10
7. ACLARACIONES .....	10
8. CONTACTO .....	10

## 1. REGISTRO

Para pertenecer a nuestra base de compradores deberá inscribirse a través de portal de Subasta Segura [www.subastasegura.com](http://www.subastasegura.com), actualmente y en apoyo a ustedes mismos Subasta Segura no está cobrando membresía alguna; y en caso de que se llegue a cobrar alguna cuota por concepto de membresía, serán notificados.

Le informamos que es necesario que Subasta Segura cuente con un expediente digital con su información general, por lo cual lo invitamos a que acceda a nuestro portal para conocer el Aviso de Privacidad de datos personales.

### ***1.1. REQUISITOS PARA PODER REGISTRARSE.***

#### PERSONA FÍSICA:

1. COPIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL POR AMBOS LADOS (IFE, INE, PASAPORTE O CARTILLA MILITAR).
2. COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL (RECIENTE, NO MAYOR A 3 MESES).
3. COPIA DEL COMPROBANTE DE RFC.
4. ESTADO DE CUENTA BANCARIO u hoja de datos bancarios.

#### PERSONA MORAL:

1. COPIA DEL ACTA CONSTITUTIVA.
2. PODER NOTARIAL.
3. COPIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL A COLOR POR AMBOS LADOS (IFE, INE, PASAPORTE O CARTILLA MILITAR).
4. COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL (RECIENTE, NO MAYOR A 3 MESES).
5. COPIA DEL COMPROBANTE DE RFC.
6. ESTADO DE CUENTA BANCARIO u hoja de datos bancarios.

**NOTA: La documentación debe estar contenida en UN SOLO ARCHIVO CON FORMATO PDF y debe estar ordenada de acuerdo a la lista proporcionada. Deberá contar con este archivo al momento de su registro ya que debe cargarlo como parte del proceso.**

- 1.1.1. Vaya a la sección de Compradores-Registro-Alta de comprador.
- 1.1.2. Seleccione si es persona física o moral y capture los datos que le solicita el portal.
- 1.1.3. Cargue el archivo PDF.
- 1.1.4. Una vez que finalice su registro; recibirá un correo electrónico con su usuario y contraseña de acceso al sistema, adicionalmente se le compartirá este documento; todos estos datos le servirán para el día de la subasta y para acceder a nuestro portal siempre que lo requiera.
- 1.1.5. Es responsabilidad de los compradores el actualizar sus datos en el portal para poder contactarlos en tiempo y forma ante cualquier eventualidad.
- 1.1.6. Si tiene alguna duda o sugerencia en el proceso de registro póngase en contacto con nosotros al **(01 55)75-75-16-68**.

En caso de no cargar la documentación solicitada, no será posible dar seguimiento a su registro ya que dicho expediente es INDISPENSABLE para activar su garantía y poder participar en las subastas.

## 2. GARANTÍA

### 2.1. PAGO DE GARANTÍA

Para participar en las subastas es indispensable pagar la garantía de \$2,000 MN. Dicha garantía como su nombre lo indica garantiza el pago de las unidades adjudicadas por ustedes, y esta puede ser cubierta de la siguiente manera:

- 2.1.1. Podrá realizar un depósito o transferencia para activar garantía, del cual se le hará saber por medio de correo electrónico, mismo que dejen registrado en el cual se indicara cuenta y monto a pagar.
- 2.1.2. En el pago de la garantía deberá colocar dentro del CONCEPTO DE PAGO su número de usuario y el texto "PAGO DE GARANTÍA", esto con la finalidad de que Subasta Segura pueda identificar dicho movimiento con facilidad.
- 2.1.3. Una vez realizado el pago deberá enviar el comprobante del mismo al menos dos días antes de la subasta en la que desee participar, especificando NOMBRE y USUARIO COMPLETO al correo de pagos@subastasegura.com
- 2.1.4. Usted recibirá una confirmación de garantía por correo electrónico (en el correo que dio de alta en su inscripción), con el recibo por el pago de su garantía. Aquí un ejemplo para que lo pueda identificar:



**SALPRO SALVAMENTOS PROFESIONALES, S.A. de C.V.**  
**VALE DE DEPÓSITO DE GARANTÍA**

Fecha 21 de Julio 2015 FOLIO: 1090

Recibo del comprador Vicente Arceño Arceño Tapia  
con usuario AP1000429 Efectivo  Transferencia  Cheque  con número \_\_\_\_\_  
por la cantidad de \$ 2,000.00 cantidad con letra: dos mil pesos

En caso de que no se le adjudique ningún vehículo la garantía será devuelta a petición del comprador al término de la Subasta. Si se le adjudica algún vehículo esta cantidad quedará en garantía por los vehículos que se le hayan adjudicado. Si la cantidad queda en garantía sólo podrá ser devuelta por cheque a nombre del comprador o por transferencia electrónica. Para ello deberá solicitarlo por e-mail a: compradores@subastasegura.com anexando este documento e indicando los datos de la devolución. Clabe interbancaria, banco y titular de la cuenta para transferencia y nombre del comprador para cheque.

Nombre y Firma del Comprador \_\_\_\_\_ Firma de Administrador \_\_\_\_\_

www.subastasegura.com Tel: 0646-011 0331-0410  
e-mail: compradores@subastasegura.com  
Este documento es indispensable para solicitar la devolución de garantía.

- 2.1.5. En caso de no recibir su VALE DE DEPÓSITO DE GARANTÍA, por favor comuníquese con el área de pagos, y ellos le ayudarán a rastrear el mismo y activar su garantía correspondiente; en caso de que usted no cuente con dicho documento no se podrá realizar la devolución de garantía.

### 2.2. PENALIZACIÓN DE GARANTÍA

A continuación le enumeramos las causas por las que usted como comprador puede llegar a perder SU garantía.

- 2.2.1. Si no realiza el pago completo de las unidades adjudicadas dentro de las 48 horas posteriores al envío de su Boleta de Adjudicación.
- 2.2.2. Si se le sorprende en nuestro corralón realizando algún aligeramiento.
- 2.2.3. Si adjudica alguna unidad y no se cuenta con su expediente digital de datos personales.
- 2.2.4. Si llama para cancelar una adjudicación después de cerrado el remate.
- 2.2.5. El monto por pago de penalización puede ser de \$2,000, \$5,000 o hasta \$10,000 dependiendo de las unidades que se dejen pendientes de pago en su registro histórico.

## ***2.3. DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA***

**Para que proceda una devolución de garantía esta deberá de tener al menos 6 meses activa, (Garantía por penalización cuenta a partir del pago) los pasos a seguir son los siguientes:**

- 2.3.1. Crear solicitud en el módulo de compradores, en tipo de aclaración "Otros", (Se describe en el punto 7 del presente manual).
- 2.3.2. Anexar la siguiente documentación:
  - Nombre completo del comprador registrado y usuario del portal.
  - Identificación Oficial escaneada por ambos lados a color en formato PDF.
  - Estado de cuenta legible, donde se puede apreciar nombre del Banco; número de Cuenta, CLABE Interbancaria (este es sólo para corroborar datos, no necesariamente se realizará la devolución por transferencia electrónica).
  - Vale de Garantía (este es el documento que se le envió a su mail una vez que Subasta Segura confirmó su pago y habilitó su usuario). El ejemplo del vale es el del punto 2.1.4.
- 2.3.3. Toda devolución tiene un tiempo de espera de 3 a 5 días hábiles.

## 3. PARTICIPACIÓN EN SUBASTA

Ya inscrito podrá tener acceso a nuestros remates, cuya fecha será publicada de manera anticipada en el portal; y para que usted pueda subastar es necesario que haya recibido la confirmación de registro de garantía en su correo electrónico.

Para participar puede asistir al corralón de Subasta Segura donde estarán los vehículos a subastar o si prefiere puede participar por internet.

Al momento de la subasta tendrá opción de descargar la lista de la subasta o visualizar la ficha técnica; la cual le pedimos que lea con atención incluidas las observaciones, ya que puede contener información relevante relacionada con la unidad de su interés.

### **DÍAS DE SUBASTA:**

**SUBASTA VIRTUAL: Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes.**

**SUBASTA FÍSICA: Martes.**

NOTA: LAS FECHAS DEL SUBASTAS SON SUSCEPTIBLES A CAMBIOS.

Es necesario que verifique constantemente el calendario que aparece en la página de inicio en nuestro portal.

### **3.1. PARTICIPACIÓN FÍSICA**

Usted podrá asistir personalmente el día del remate al corralón de Subasta Segura ubicado en el KILOMETRO 2 DE LA CARRETERA A ZUMPANGO REYES, BARRIO SAN LORENZO, ZUMPANGO ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55604

Para visualizar el mapa en google-maps copie y pegue en su navegador la siguiente liga:

<https://www.google.com.mx/maps/place/Subasta+Segura+Zumpango/@19.7925742,-99.0815963,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85d18c15915b83b1:0xe924de3212897700!8m2!3d19.7925742!4d->

- 3.1.1. Registraremos su acceso solicitándole una Identificación Oficial.
- 3.1.2. Validaremos que cuente con su garantía activa; en caso de no contar con ésta, se la podremos activar si ya contamos con su expediente de comprador y pagar el monto correspondiente a la cuenta asignada. **NO SE ACEPTAN PAGOS DE GARANTIA EN CORRALON.**
- 3.1.3. Usted podrá acceder a la sección donde estarán los vehículos a subastar y los podrá examinar físicamente.
- 3.1.4. Una vez que decida las unidades de su interés, podrá acceder a nuestros quioscos donde podrá realizar las ofertas que usted desee.

- 3.1.5. Deberá esperar al cierre de ambas vueltas para conocer los resultados de la subasta, los cuales serán publicados en las pantallas destinadas para tal fin.
- 3.1.6. Subasta Segura le entregará copia de la lista de las unidades en subasta.

## **3.2. PARTICIPACIÓN POR INTERNET**

Usted podrá participar desde cualquier lugar, sólo deberá contar con un equipo y acceso a internet; deberá seguir los siguientes pasos:

- 3.2.1. Acceda a nuestro portal [www.subastasegura.com](http://www.subastasegura.com) en el menú Subastas-En Proceso.
- 3.2.2. A través de ese menú podrá ver las unidades en subasta, adicionalmente podrá validar la ficha técnica (fotografías y video), realizar una oferta y ver el estatus de la misma.
- 3.2.3. Cada vez que intente realizar una oferta, el sistema de Subasta Segura validará que tenga su registro de garantía activo; en caso de no tenerlo no podrá ofertar ninguna unidad.
- 3.2.4. Una vez que decida cuales son las unidades que le interesan, podrá realizar las respectivas ofertas.
- 3.2.5. Puede descargar la lista de la subasta en formato PDF a través de la sección Subasta - Lista de Vehículos.
- 3.2.6. Deberá esperar al cierre de ambas vueltas para conocer los resultados de la subasta, él cual será publicados en las pantallas destinadas para tal fin.

## **3.3. IDENTIFICACIÓN DE UNIDADES**

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

1100-SURA  
1200-VEHICULOS  
COMPRADORES  
2000-GNP  
2100-AXA  
2300-VE POR MÁS  
2400-VALUE  
2500-HDI  
2600-LA LATINO  
2700-AFIRME  
2800-ATLAS  
3000-AIG  
3100-VALMEX  
3200-LEASE PLAN

**Es importante que desde el momento en que oferte, tome en cuenta a qué aseguradora pertenece la unidad; ya que varía el proceso de pago, las cuentas a depositar, el tiempo estimado de retiro de unidades y la entrega de los documentos.**

## **3.4. ERROR AL REGISTRAR UNA OFERTA**

Le pedimos sea cuidadoso con sus ofertas al momento de subastar, ya que al registrarlas está aceptando el pago en caso de adjudicación, y en caso de no pagar será sancionado con la penalización de la garantía.

Así mismo le recordamos que todas las notificaciones de cancelaciones deben realizarse antes del cierre de la subasta, **considerando si su oferta fue en primera vuelta deberá cancelarse antes del cierre de la misma** ya que de lo contrario no procederá eliminación de oferta, **misma situación para cancelaciones de segunda vuelta.**

Ninguna oferta podrá ser cancelada posterior al remate, si alguna oferta no es reconocida por el usuario no podrá ser cancelada, **todo uso de usuario y contraseña es responsabilidad del comprador.**

3.4.1. Marcar al **(0155)75-75-16-68** y solicitar la cancelación de su oferta proporcionando los siguientes datos:

- ✓ **Número de torre.**
- ✓ **Nombre completo.**
- ✓ **Usuario del portal.**
- ✓ **Monto.**
- ✓ **Motivo por el que desea cancelar su oferta.**

3.4.2. Por correo electrónico a [atención.compradores@subastasegura.com](mailto:atención.compradores@subastasegura.com) con los datos anteriormente mencionados.

## **4. PAGO DE LA UNIDAD**

Si usted adjudica alguna unidad en nuestros remates, **cuenta con 48 horas para realizar el pago de la unidad, en algunos casos solo se dispondrán de 24hrs. (es importante validar siempre la fecha límite de pago que se encuentra en boleta de adjudicación).**

**Le informamos que también puede consultar las unidades que adjudicó en la sección COMPRADORES – MIS COMPRAS,** donde podrá descargar nuevamente su Boleta de Adjudicación o su Vale de Retiro, así como podrá validar el estatus de pago de sus unidades

4.1. Recibirá al término de la subasta o en algunos casos hasta 72 hrs. posteriores al cierre de la misma un correo electrónico con la **Boleta de Adjudicación**, donde encontrará las instrucciones para que realizar el pago, **ES IMPORTANTE LEER Y PRESTAR ATENCIÓN A LAS INDICACIONES.**

4.2. Los pagos deben realizarse únicamente a través de transferencia electrónica, ya sea desde su banca móvil o banca por internet (**si no cuenta con ella, favor de solicitarla a su institución bancaria**) ya que las referencias proporcionadas no están habilitadas para pago en sucursal bancaria, **cabe mencionar que NO se aceptan pagos desde cuentas de Terceros, depósitos en efectivo y cheques.**

Es importante que al realizar los pagos, los datos ingresados en el portal bancario sean los mismos que se especifican en la Boleta de adjudicación (concepto de pago y referencia) ya que de no hacerlo de manera correcta, el pago no será procesado. **Si el pago es realizado de manera correcta, en un tiempo no mayor a 2 hrs. estará recibiendo vía correo electrónico el Vale de Retiro de Unidad.**

De no recibir este documento en ese lapso favor de entrar a su cuenta y verificar el saldo, ya que el pago no fue procesado de manera satisfactoria.

**Cuando los pagos de unidad sean efectuados directamente por la aseguradora o las unidades se encuentren en talleres o corralones de las mismas, el tiempo máximo para el envío de del vale de Retiro de Unidad será de hasta 5 días hábiles.**



- 4.3. Una vez haya realizado su pago, deberá enviar a la brevedad sus comprobantes en formato PDF (**NO FOTOGRAFIAS, CAPTURAS DE PANTALLA, ARCHIVOS EXCEL O WORD Y CORREOS DE CONFIRMACION EMITIDOS POR LA BANCA**) a la cuenta de correo: [pagos@subastasegura.com](mailto:pagos@subastasegura.com).

## 5. RETIRO DE LA UNIDAD

Después de haber realizado el pago de la unidad y dependiendo de su forma de pago, le llegará a su correo electrónico (**el que usted registró al momento de inscribirse en Subasta Segura**) una confirmación de pago (**VALE DE RETIRO, ver punto 4.2**)

- 5.1. Verifique la vigencia del vale de retiro y retire su unidad antes de la fecha de vencimiento.
- 5.2. Imprima el Vale de Retiro de su unidad y llévelo consigo para poder retirar su vehículo.
- 5.3. Si usted autoriza a un tercero a retirar su vehículo, este deberá presentar obligatoriamente una Carta Poder en original; copia de la Identificación Oficial del titular, copia y original de la Identificación Oficial de la persona que estará retirando el vehículo; en caso de no llevar dichos documentos el corralón podrá reservarse el derecho de entregar la unidad.



- 5.4. En caso de que envíe a retirar el vehículo por su proveedor de grúas, deberá enviar un correo a [operaciones@subastasegura.com](mailto:operaciones@subastasegura.com) donde usted autorice que su proveedor de grúa retire la unidad.

NOTA: Recuerde para cualquier aclaración por faltantes de unidad o no encontrarla en las condiciones de las fotos que se mostraron al momento de la Subasta LA UNIDAD NO DEBERA SER RETIRADA DE CORRALON O TALLER, de lo contrario no procederá su reclamación, deberá ponerse en contacto al **(0155)75-75-16-68**.

- 5.5. En caso de que usted no retire la unidad en el tiempo estipulado se le cobrará **una pensión de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos)**, diarios cuando esté en algún predio de Subasta Segura.
- 5.6. En caso de que el vehículo se encuentre en resguardo de taller o corralón de alguna **aseguradora**, deberá pagar la pensión según como lo solicite el taller y/o la aseguradora; y **Subasta Segura no se podrá hacer responsable por los costos que indiquen**.

**Por esta razón será de suma importancia que se comunique al taller y/o corralón de aseguradora antes de envío de grúa y evitar costos de servicio muerto.**

## 6. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

**La entrega del expediente de la unidad varía de acuerdo a la aseguradora a la que pertenece el vehículo y a su residencia.**

Si usted no recibe la notificación de entrega de documentos en un lapso de 30 días hábiles, (Dependerá de la aseguradora) se puede poner en contacto con nosotros mediante el portal de subasta segura ingresando a la opción ¿TE PODEMOS APOYAR? o vía telefónica para validar el estatus de su expediente.

### 6.1. COMPRADORES CON DOMICILIO FISCAL EN CDMX

- 6.1.1. Deberá confirmar con el área de documentación mediante el portal de subasta segura ingresando a la opción ¿TE PODEMOS APOYAR? o vía telefónica si su expediente se encuentra listo.
- 6.1.2. En caso de que el expediente se encuentre completo, y si así lo desea, puede agendar una cita para que se le entreguen sus documentos en las oficinas de Subasta Segura con la dirección:

**Sagredo 170 C-3, esquina Plateros, Col. San José Insurgente, Delegación Benito Juárez C.P. 03900, México, D.F**

- 6.1.3. En caso de radicar en el Estado de México, puede solicitar al área de documentos mediante el portal de subasta segura ingresando a la opción ¿TE PODEMOS APOYAR? que se entregue su expediente en el corralón de Zumpango, en caso de así desearlo **serán entregados únicamente el primer martes de cada mes.**

## 6.2. COMPRADORES FORÁNEOS

- 6.2.1. Deberá confirmar con el área de documentación mediante el portal de subasta segura ingresando a la opción ¿TE PODEMOS APOYAR? o vía telefónica si su expediente se encuentra listo.
- 6.2.2. Adicionalmente, le recordamos que los envíos se realizan a la dirección registrada en sistema, le recomendamos asegurarse que siempre haya una persona disponible para la recepción de sus documentos. Asimismo, le recordamos que dicho envío es bajo su responsabilidad ya que es un servicio extra que se le brinda.
- 6.2.3. Una vez que le enviemos su expediente, se le proporcionará el número de guía al correo que usted haya registrado en el sistema, para que pueda realizar el seguimiento de la entrega.

## 6.3 UNIDADES ADJUDICADAS CON ESTATUS DE ROBO

**Es responsabilidad del comprador solicitar la carta de liberación a toda unidad publicada con estatus de robo y donde se mencione que se proporcionará carta de liberación, antes de realizar su traslado para evitar retención de unidad. (REALIZAR SOLICITUD EN PORTAL, PUNTO 7**

**“ACLARACIONES”**).

## 7. ACLARACIONES

Para cualquier tipo de aclaración o comentario, deberá dar registro en el portal de Subasta Segura en la Sección “TE PODEMOS AYUDAR”.

Una vez que accede al sistema, con su usuario y contraseña en la página principal encontrará la opción para registrar su aclaración.



Capture su incidencia y el personal del área correspondiente dará seguimiento por este medio, esta será la única herramienta para subir cualquier duda o aclaración.

Si tiene duda sobre el proceso de registro y seguimiento de sus aclaraciones puede consultar el manual correspondiente en la opción “Ayuda”, el cual podrá encontrar dentro de la opción “**TE PODEMOS AYUDAR**”, se detalla paso a paso como subir y dar seguimiento a su aclaración.

## 8. CONTACTO

Para asesoría de centro de atención telefónica, registro de comprador o cancelación de oferta (en horario de subasta), deberá comunicarse al **(0155)75-75-16-68**.

**Recuerde ninguna ACLARACION, será atendida si no es registrada en el portal, mismo que se detalla en el punto 7.**