

Capítulo 3
Servicio al Cliente
(Actualizado el 22 de noviembre de 2013)

3.3 Los productos en las Estaciones de Servicio

El compromiso primordial de Pemex Refinación, es proporcionar al público consumidor, combustibles y productos con su marca y otras marcas, de la más alta calidad, oportuna y permanentemente, a través de los Franquiciatarios en todo el territorio nacional.

Siendo el consumidor final, el que adquiere los combustibles en la Franquicia Pemex, la total satisfacción del mismo, es lo más importante para la Estación de Servicio; por ello el Franquiciatario se obliga a:

- Comercializar únicamente los petrolíferos Pemex; además podrán comercializar los aceites lubricantes y grasas lubricantes de cualquier marca que cumplan las especificaciones técnicas de calidad previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales y se encuentren dentro del registro de empresas que llevará el franquiciante.
- El Franquiciatario deberá exhibir y tener disponible para su comercialización los aceites lubricantes, grasas lubricantes y los Otros Productos referidos en la sección 3.6, marca Pemex o de cualquier otra marca que sea propiedad de Pemex-Refinación o de sus empresas filiales o de aquellas en las que tenga participación social durante el tiempo en que tales productos ostenten las marcas sublicenciadas por el franquiciante.
- El precio de los Productos Petrolíferos que adquiera, será el que tenga vigente al momento y en el lugar de entrega de dichos productos, conforme lo determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Pemex Refinación podrá, sin necesidad de previo aviso, modificar los precios.
- El Franquiciatario no podrá vender al consumidor los productos petrolíferos marca Pemex a un precio diferente, al que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que sea comunicado por Pemex Refinación.
- El Franquiciatario recibirá los suministros de productos petrolíferos solicitados a Pemex Refinación y pagará el importe de éstos.
- En caso de que el Franquiciatario cuente con crédito otorgado por Pemex Refinación para el pago de los Productos Petrolíferos, dicho pago se realizará en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Crédito que al efecto se suscriba entre las partes.

- En caso de que el Franquiciatario no cuente con crédito, el pago de los Productos Petrolíferos suministrados se hará de contado, siguiendo al efecto los procedimientos y condiciones de pago de contado de Pemex Refinación.
- En caso de que el Franquiciatario no pueda recibir la totalidad de los productos solicitados, éste se obliga a pagar a Pemex Refinación los gastos que se hubieren erogado para realizar la entrega de los Productos Petrolíferos en la estación de servicio.
- El Franquiciatario venderá al público en general gasolinas y diesel, sin que éstos se encuentren adulterados y/o alterados y/o contaminados o en envases etiquetados falsamente, y cumplirá en todo momento con las especificaciones técnicas de los productos, de seguridad, ambientales, protección al consumidor, metrología y normalización.
- El Franquiciatario contará con inventarios suficientes de los productos marca Pemex, para atender la demanda de los consumidores de manera ininterrumpida.

El trato directo con el consumidor por parte del Franquiciatario, se traduce en un “Servicio Personalizado al Cliente y al Automóvil del Cliente”, por ello, se autoriza a comercializar los siguientes productos:

- a. Productos de marca Pemex
 - Gasolina
 - Diesel
- b. Lubricantes: Aceites y grasas marca Pemex y marcas autorizadas
 - Aceites lubricantes para Motores de combustión interna
 - Aceites universales (UTTO y STOU) para tractor o de marcas que cumplan con las especificaciones de los fabricantes de tractores
 - Aceites para cajas de Transmisión automática y estándar
 - Grasas lubricantes
- c. Otros productos para el cuidado del automóvil de marcas autorizadas
 - Anticongelante

Líquido para sistema de frenos

Líquido para batería

Agua para el depósito del parabrisas y limpiaparabrisas

Aditivos para gasolina o diesel

Aditivos para radiador

Líquido para la dirección hidráulica

- d. Otros productos para el mantenimiento del automóvil a comercializar en locales comerciales de la Estación de Servicio

Autopartes: Bujías, filtros, bandas, acumuladores, mangueras, faros, neumáticos, rines, espejos, amortiguadores, antenas, cables.

Inflado y sellado de llantas

Sellador para radiador

Antiderrapante para bandas

Desengrasante para motores

Shampoo para automóvil

Cera y abrillantador para automóvil

Aromatizantes

Extintor portátil.

El cliente no es un visitante esporádico de una Estación de Servicio, sino un consumidor que está acudiendo a una Estación de la Red de Estaciones de Servicio de la Franquicia Pemex y que espera, el mejor trato y servicio a cambio de una erogación económica.

Las Estaciones de Servicio dependen de sus clientes, crear clientes satisfechos es crear clientes leales, y la lealtad de los clientes se traduce en utilidades.

El “Servicio Personalizado al Cliente y al Automóvil” inicia en el momento que estos ingresan a la Estación de Servicio, recibéndolos con un trato amable, cortés, con actitud de servicio y disposición de atender en todas sus necesidades, al cliente y automóvil, hasta haber concluido con el servicio y despedirse del cliente.

Los despachadores en las Estaciones de Servicio, son los encargados de atender al consumidor, ofreciéndole los servicios adicionales de cortesía como son:

- a. Limpieza del parabrisas y medallón trasero.
- b. Lustrador de llantas.
- c. Revisión del nivel de los siguientes líquidos:

Anticongelante, agua en el depósito del limpia parabrisas, aceite del Motor, líquidos para la transmisión automática y dirección hidráulica y líquido para el sistema de frenos.

- d. Revisión de la presión del aire de las llantas

También es conveniente que el despachador u otro personal de la estación de servicio invite al consumidor a utilizar los servicios adicionales con que cuenta la Estación de Servicio, como puede ser, la tienda de conveniencia, restaurante o cualquier otro servicio que se tenga.

3.4 Combustibles Marca Pemex

Los combustibles (gasolinas y Diesel) producidos por Pemex Refinación son de calidad equiparable a los elaborados en el mercado de Norteamérica. Además, dentro del programa para mejorar la calidad del medio ambiente, se han impulsado cambios en su formulación, para obtener productos de mayor calidad:

- En gasolinas, es relevante el haber dejado de utilizar tetraetilo de plomo en su formulación; actualmente se está reduciendo el contenido de azufre, comercializando Pemex Premium Ultra Bajo Azufre. En su preparación se utilizan componentes y aditivos de última generación, con lo que se asegura cumplir con las más estrictas normas de calidad solicitadas por los fabricantes de equipos automotores de todo el mundo y con las normas

ambientales vigentes tanto en el país, como en las principales ciudades del mundo.

- En el Diesel, se disminuyó el contenido de azufre y actualmente se comercializa Pemex Diesel de muy bajo contenido de azufre en las áreas metropolitanas de la Cd. de México, Guadalajara y Monterrey; en el resto del país es de 0.05 por ciento en peso y en la frontera norte del país Pemex notificara el momento que se inicie la comercialización de Pemex Diesel Ultra Bajo Azufre, mientras esto suceda se comercializara producto equivalente al del resto del país de 0.05 por ciento en peso; producto que por su calidad y alto número de Cetano, es reconocido como uno de los mejores Deseles del mundo.

Las especificaciones técnicas de nuestros productos para las áreas del país, se incluyen como Anexos al final de este capítulo son las siguientes

- Pemex Premium Valle de México (Anexo 1)
- Pemex Premium resto del país (Anexo 2)
- Pemex Premium Monterrey (Anexo 3)
- Pemex Premium Guadalajara (Anexo 4)
- Pemex Magna Valle de México (Anexo 5)
- Pemex Magna resto del país (Anexo 6)
- Pemex Magna Monterrey (Anexo 7)
- Pemex Magna Guadalajara (Anexo 8)
- Pemex Diesel (Anexo 9)
- Diesel Marino Especial (Anexo 10)
- Pemex Diesel Bajo Azufre (Anexo 11)

En la factura de cada embarque se informan los principales indicadores del producto petrolífero entregado.

3.5 Aceites Lubricantes y Grasas Lubricantes terminados envasados

El Franquiciatario puede colocar en exhibidores y comercializar en el área de despacho aceites lubricantes y grasas lubricantes de cualquier marca que cumpla las especificaciones técnicas de calidad previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales y podrá colocar los exhibidores correspondientes conforme a lo especificado en el Capítulo 10 “Identidad e Imagen” de este Manual.

Para ello el franquiciante llevará un registro de empresas y marcas de los aceites lubricantes y grasas lubricantes de calidad comprobada conforme a las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales, siendo estos productos los que podrán comercializarse en las estaciones de servicio.

Los requerimientos comerciales de los productos que la Franquicia Pemex tiene para ser comercializados en las Estaciones de Servicio son:

a. Aceites para su uso en motores de combustión interna que utilizan gasolina como combustible

Todos los aceites monogrados, multigrados y sintéticos, con nivel de calidad API SL o superior en presentación de 5 litros o menor.

b. Aceites para su uso en motores de combustión interna que utilizan Diesel como combustible

Todos los aceites monogrados, multigrados y sintéticos, con nivel de calidad API CF-CF2 ó superior, en presentación de 19 litros o menos.

c. Aceites para su uso en tractores

Aceites universales (UTTO y STOU), así como las marcas de aceites lubricantes que cumplan con las especificaciones de los fabricantes de tractores agrícolas, en presentación hasta 19 litros.

d. Aceites para su uso en cajas de transmisión automática y estándar

Las marcas de aceites que cumplan con las especificaciones de los fabricantes de vehículos automotores, en presentación de un litro, como máximo.

e. Aceites para motores de dos tiempos fuera de borda (enfriados por agua) utilizados generalmente en lanchas

JASO: A/B/C/D o superior

TC-W3 National Marine Manufacturers Association NMMA o superior

f. Aceites para motores de dos o cuatro tiempos enfriados por aire utilizados generalmente en motocicletas

Cumplirán como mínimo con los estándares JASO FA/FB/FC o JASO T903/T904, ISO EGB/EGC/EGD o API-TC

No se puede realizar la venta de aceites lubricantes terminados a granel, o como comúnmente se le denomina litreado.

Para que se puedan comercializar estos productos en el área de despacho, se requiere que las empresas que los elaboran o comercializan comprueben a satisfacción del franquiciante que estos productos cumplen con las especificaciones técnicas y de calidad previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales, por lo que las empresas interesadas en el registro deberán presentar lo siguiente:

- Carta para el registro como empresa que comercializa lubricantes.
- Certificación ISO 9001.
- Copia del registro de marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.
- Datos sobre la experiencia de la empresa en el mercado de los productos que comercializa.
- Carta de NYCE (Normalización y certificación electrónica), indicando que el envase del producto, cumple con la normatividad vigente, o certificado que avale el cumplimiento de las normas NOM-116-SCFI-1997 "Industria automotriz - Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diesel - Información comercial" y NOM-002-SCFI-2011 "Productos preenvasados - Contenido neto - Tolerancias y métodos de verificación", o las que se encuentren vigentes cuando las empresas interesadas presenten la solicitud.
- Documentación de los productos que acredite el cumplimiento de las especificaciones mínimas de la Franquicia Pemex.

El registro como empresa que comercializa dichos productos, no implica ningún tipo de recomendación de Pemex Refinación de la empresa que los comercializa con los empresarios gasolineros.

Los productos se podrán colocar en los exhibidores que cumplan con lo indicado en las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio; y la imagen que se utilice en el mismo, estará de acuerdo a lo indicado en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

3.6 Otros Productos

El Franquiciatario también puede comercializar en el área de despacho: Anticongelante, líquido para sistema de frenado, líquido para batería, agua para el depósito del parabrisas, aditivo para gasolina o diesel, para radiador, y líquido para la dirección hidráulica, de cualquier marca.

No obstante lo anterior, el Franquiciatario deberá exhibir y tener disponible para su comercialización los Otros Productos señalados en el párrafo anterior marca Pemex o de cualquier otra marca que sea propiedad de Pemex-Refinación o de sus empresas filiales o de aquellas en las que tenga participación social durante el tiempo en que tales productos ostenten las marcas sublicenciadas por el franquiciante.

Para que se puedan comercializar estos productos en el área de despacho, se requiere que las empresas que los elaboran o comercialicen se registren ante el franquiciante y demuestren a satisfacción de este último que los productos que pretenden comercializar en las estaciones de servicio cumplen con las especificaciones técnicas de calidad del producto, envase y etiquetado previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales. Para el registro ante el franquiciante los interesados presentarán lo siguiente:

- Carta para registro como empresa que comercializa ese tipo de productos.
- Constancia de control de calidad a través de un programa Cross-Check aprobado Internacionalmente o los registros de la EMA.
- Certificación ISO 9000 versión 2000 o demostrar que está en proceso de obtener el certificado en un plazo menor a seis meses.
- Copia del registro de marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.
- Copia del certificado de cumplimiento de la norma de etiquetado.

- Datos sobre la experiencia de la empresa en el mercado de los productos que comercializa.
- En el caso de anticongelantes, deberán ostentar en su etiqueta un nivel de protección mínimo como punto de congelación de -18°C y punto de ebullición de 123°C .

Presentar carta de NYCE (Normalización y certificación electrónica), indicando que el envase de su producto, cumple con la normatividad vigente, o certificado que avale el cumplimiento de la norma NOM-050-SCFI-2004 “Información Comercial-Etiquetado General de Productos”.

El registro como empresa que comercializa dichos productos, no implica una recomendación expresa de Pemex Refinación a la empresa con los empresarios gasolineros.

Los productos se podrán colocar en los exhibidores que cumplan lo indicado en las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio; y la imagen que se utilice en el mismo, estará de acuerdo a lo indicado en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

Dentro de establecimientos comerciales, el Franquiciatario decidirá la oferta de productos y servicios que comercializarán y para ello no requieren que las empresas que los provean estén registradas.

3.6.1 Comercialización de cilindros portátiles que contengan Gas LP.

Las Estaciones de Servicio podrán realizar, como negocio adicional, la comercialización de recipientes cilíndricos portátiles que contengan Gas LP, con un peso total máximo de 25 kilogramos por recipiente, incluido el contenido.

Para ello deberán cumplir con lo siguiente:

1. La Estación de Servicio debe contar con el permiso de la Dirección General de Gas LP de la Subsecretaría de Hidrocarburos de la Secretaría de Energía.
2. Contarán con los planos y Proyectos de la obra civil que exhibió para el otorgamiento del permiso.

Gabinetes

3. Estarán fabricados de material capaz de soportar el peso de los recipientes llenos de Gas LP de tal forma que al ser estos resguardados, los entrepaños del gabinete conserven un nivel horizontal y paralelo respecto al nivel de piso terminado.
4. Contar con malla, herrería u otro medio de protección que permita la ventilación y evite su manipulación, hurto o disposición no controlada por personas distintas al personal de la Estación de Servicio. El espaciado de la malla u otro medio no debe ser mayor a 0.06 metros.
5. Estarán protegidos en su totalidad de la lluvia y luz solar directa con techos o protecciones de material incombustible con altura mínima de 2.70 metros sobre el nivel de piso terminado.
6. Estar fijos y contar con anclaje, de tal forma que permita descargar a tierra la electricidad estática generada en el gabinete.
7. Estar diseñados para soportar un peso máximo de hasta 400 kilogramos de contenido neto de Gas LP por gabinete, de tal forma que la suma de los contenidos netos de todos los recipientes resguardados en el mismo no rebase la cantidad descrita.
8. Contar con al menos una puerta de material similar al resto del mueble, para introducir y sacar los recipientes con facilidad. Las puertas pueden ser corredizas o abatibles hacia el exterior del gabinete.
9. Contar con piso a fin de evitar el contacto directo del suelo con la base de los recipientes resguardados.
10. Los gabinetes tendrán una dimensión máxima de 3.00 metros de longitud, 1.20 metros de ancho y 2.00 metros de altura sobre el nivel de piso terminado.
11. Contar con un espacio de al menos 0.15 metros entre la parte más alta de los recipientes resguardados y el entrepaño próximo superior del gabinete.
12. Estar diseñados para el resguardo único de recipientes portátiles y de tal forma que no permitan la colocación de los mismos en posición diferente a la vertical.

13. Contarán con un pasillo de al menos 1 metro de ancho por cada lado del gabinete, salvo en aquellos que colinden con la pared lateral (ancho) de otro gabinete, o con muro ciego de mampostería de material incombustible de al menos 2.00 metros de altura.

Distancia mínima de los gabinetes a elementos externos

14. Los gabinetes y módulos se colocarán considerando los distanciamientos especificados a otros gabinetes, entradas y salidas, centros de congregación del público, dispensarios o tomas de suministro de la Estación de Servicio y talleres, cocinas, hornos y demás fuentes de calentamiento artificial.

- A cualquier construcción siempre que el muro sea ciego y de material incombustible 0.00 metros.
- A otro punto de venta 1.00 metros.
- A entradas, salidas o accesos por donde transiten personas o vehículos 1.50 metros.
- A las líneas de propiedad adyacentes ocupadas por escuelas, iglesias, hospitales, estancias infantiles, centros de entretenimiento o cualquier otro punto que congregue público que no sea la propia Estación de Servicio o establecimiento comercial 3.00 metros.
- A dispensarios 6.00 metros.
- A talleres, cocinas, hornos y demás fuentes de calentamiento artificial 7.00 metros.

Protecciones contra impacto vehicular

15. En caso de existir circulación de vehículos en un radio de 10.00 metros respecto a cualquier gabinete, los muebles y secciones correspondientes deben contar con la protección física contra impacto vehicular que podrá ser:

- Postes espaciados no más de 1.00 metros entre caras interiores, enterrados verticalmente no menos de 0.90 metros bajo nivel de piso terminado, con altura mínima de 0.90 metros sobre el nivel

de piso terminado y cimentación de concreto de al menos 380 milímetros de diámetro. Deben ser de concreto armado de al menos 0.20 metros de diámetro, o de tubería de acero al carbón cédula 80, rellena de concreto, con diámetro nominal de al menos 102 milímetros.

- Muretes de concreto armado espaciados no más de 1.00 metros entre caras laterales, enterrados verticalmente no menos de 0.40 metros bajo el nivel de piso terminado, con altura mínima de 0.75 metros sobre el nivel de piso terminado y al menos 0.20 metros de espesor. Se permite también el murete corrido.
- Protecciones en "U" (grapas) a base de tubería de acero al carbono, cédula 80 rellena de concreto, con diámetro nominal de al menos 102 milímetros, enterrados verticalmente no menos de 0.90 metros bajo el nivel de piso terminado, con cimentación de concreto de al menos 380 milímetros de diámetro. La parte alta del elemento horizontal debe quedar a una altura mínima de 0.75 metros sobre el nivel de piso terminado. La separación máxima entre las caras de cada grapa, y entre grapas, deberá ser 1.00 metros.
- Cualquier otro tipo de protección equivalente que garantice la salvaguarda del gabinete contra el impacto vehicular.

16. Las protecciones antes señaladas deben marcarse con franjas diagonales alternas amarillas y negras, y estar ubicadas cuando menos 1.00 metros de cada lado del gabinete expuesto a impacto vehicular, salvo aquellos lados que se encuentren protegidos por el ancho de otro gabinete o por muro ciego de mampostería.

Sistema eléctrico

17. Cumplir con la NOM-001-SEDE-2005 "Instalaciones eléctricas (utilización)" o la que la sustituya. Demostrar su cumplimiento con dictamen técnico emitido por una Unidad de Verificación con aprobación vigente.

Características generales

18. Solo podrán recibir, resguardar, almacenar y comercializar los recipientes portátiles de Gas LP.

19. Los recipientes serán cilindros portátiles, del material autorizado por la Secretaría de Energía para contener Gas LP, con un peso total máximo de 25 kilogramos por recipiente, incluido el contenido.
20. Los recipientes se colocarán en gabinetes hechos de material incombustible con capacidad para 24 tanques.
21. La capacidad máxima de almacenamiento en una Estación de Servicio podrá ser de 1,500 kilogramos de Gas LP.
22. Los gabinetes y los recipientes se colocarán fuera de edificaciones.
23. Contarán con sistemas de seguridad que incluyan extintores (uno por cada gabinete o por cada 500 Kg. de Gas LP) y señalamientos de seguridad; los que se describen en los Capítulos 7 y 10 del Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

Además de lo anterior, la realización de esta actividad se sujetará a las disposiciones que determinen las autoridades en leyes, normas, reglamentos y acuerdos.

3.7 Exhibición de productos en el área de despacho

Los exhibidores de aceites lubricantes y grasas lubricantes y otros productos colocados en el área de despacho además de cumplir con las características indicadas en el Capítulo 10 "Identidad e Imagen" de este Manual, se ajustarán a lo siguiente:

- Se podrá disponer solo un exhibidor por dispensario, el cual tendrá el logotipo de Pemex y el que Pemex Refinación autorice.
- Deberán exhibir y tener disponible para su comercialización los aceites lubricantes, grasas lubricantes y los Otros Productos referidos en la sección 3.6, marca Pemex o de cualquier otra marca que sea propiedad de Pemex-Refinación o de sus empresas filiales o de aquellas en las que tenga participación social durante el tiempo en que tales productos ostenten las marcas sublicenciadas por el franquiciante, manteniendo de forma obligatoria mínimo dos anaqueles o el equivalente al 40 por ciento del espacio del exhibidor para estos productos.
- Las demás marcas registradas ante Pemex Refinación, se podrán colocar en el exhibidor en el resto del mismo, a conveniencia del Franquiciatario.

En una de las caras del exhibidor se podrá colocar un acrílico en el que se indiquen los precios de los productos; sus características se indican en el Capítulo 10 “Identidad e Imagen”. En ningún caso se colocarán carteles u objetos adicionales en el exhibidor, ni en las paredes de la Estación de Servicio para comunicar los precios de los productos.

Tampoco se permite colocar productos sobre los dispensarios, y en general dentro del área de despacho, que no sea en el exhibidor.