



Política de Devoluciones y Garantías para B2B	Política
	POL-OPE-CAL-540
	Revisión: 02

Políticas de Garantías

1. Plazo máximo para reclamar una Garantía.

- 1.1. En partes eléctricas, mecánicas, accesorios y en línea Fuel Injection, se otorga garantía de 6 meses contados a partir de la fecha de la factura del producto.
 - 1.1.1. En partes Fuel Injection, únicamente en la marca "INJETECH", se otorga garantía de 12 meses contados a partir de la fecha de la factura del producto.
 - 1.1.2. En partes de desgaste como bandas, baleros, bujías, plumas limpiaparabrisas, NO aplica garantía.
 - 1.1.2.1. En partes de balatas para freno, se otorga garantía de 6 meses contados a partir de la fecha de entrega del producto, únicamente por defectos de fábrica.
- 1.2. En equipos de diagnóstico, se otorga garantía de hasta 1 año a partir de la fecha de entrega del producto y la misma procede solo por defecto de fábrica.
 - 1.2.1. El equipo de diagnóstico se deberá revisar en el centro de servicio ubicado en Ciosa matriz (GTP).
 - 1.2.2. Si el equipo de diagnóstico se encuentra dentro del período de garantía de 1 año, Grupo Ciosa se compromete a reparar o reemplazar las piezas y/o componentes defectuosos del equipo de diagnóstico sin costo alguno para el propietario.

2. Causas para reclamar una Garantía.

- 2.1. Cuando el producto presente fallas de funcionamiento y este sea atribuible a un defecto de fabricación.

3. Restricciones para Garantías e Improcedencias.

- 3.1. Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una garantía (punto 1).
- 3.2. Cuando el producto fue utilizado en condiciones distintas a las normales que estipula el fabricante.
- 3.3. Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por terceros ajenos a Grupo Ciosa.
- 3.4. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa.
- 3.5. Por negligencia o malfuncionamiento a causa de una instalación incorrecta.
- 3.6. Cuando el cliente solicite garantía de productos y estos NO presenten falla en los equipos de prueba y/o laboratorio.
- 3.7. Si el producto fue sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino.
- 3.8. Si el producto sufrió un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

Políticas de Devoluciones

4. Plazo máximo para reclamar una Devolución.

4.1. Plazo de 30 días a partir de la fecha factura; sin excepción.

5. Causas para reclamar una Devolución.

5.1. Cuando el Número de Parte Ciosa (NPC) recibido sea diferente en aplicación al que originalmente fue pedido.

5.2. Cuando el Número de Parte Ciosa (NPC) físicamente no corresponda al empaque del producto.

5.3. Cuando la cantidad facturada sea superior a la solicitada.

5.4. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente y/o empaque.

5.5. Si el producto no corresponde a la calidad, marca o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido el producto.

5.6. Si el producto no cumple con las normas oficiales mexicanas.

6. Restricciones para Devoluciones e improcedencias.

6.1. Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una devolución (punto 4).

6.2. Por diferencia en los múltiplos de venta del artículo.

6.3. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa.

6.4. Cuando el Cliente solicite devolución de productos y se encuentren con:

6.4.1. Empaque rayado.

6.4.2. Empaque maltratado.

6.4.3. Empaque no pertenezca a Grupo Ciosa.

6.4.4. Producto marcado.

6.4.5. Producto dañado/quebrado.

6.4.6. Producto alterado/modificado.

6.4.7. Producto usado/instalado.

7. Condiciones para el envío de producto en Devolución

7.1. Que el producto NO este rayado, roto, modificado, golpeado, intervenido y/o muestre alteraciones.

7.2. Que el producto este completo, es decir, con cajas, empaques, manuales y accesorios originales sin maltrato alguno y sin etiquetas adheridas o removidas.

Trámite de una Garantía / Devolución

8. El Cliente generará la solicitud de reclamo por garantía o devolución directamente en el portal de Ciosa.com.

8.1. El portal Ciosa.com asignará y mostrará el número de folio para el seguimiento de la solicitud realizada, esto una vez completados los campos solicitados correctamente.

9. El portal Ciosa.com asignará automáticamente una guía con la paquetería a utilizar para el retorno del producto.

- 9.1. La guía asignada contará con las especificaciones de empaque y etiquetado necesarios para el retorno del producto.
 - 9.1.1. Si el envío será empacado o enviado en más de una caja, se deberá comunicar al área de Atención al Cliente para solicitar guías extras a los teléfonos 33-3777-1500 ó 800-500-3500.
- 9.2. El Cliente contará con 5 días hábiles para poder hacer uso de la guía asignada por Grupo Ciosa para el envío del material del “Solicitud”.
- 9.3. Si el Cliente no hace uso de la guía asignada en los 5 días hábiles, el estatus del Folio pasará a “Cancelado”.
10. Para “Solicitudes” de servicios, reparaciones y/o mantenimientos de Equipos de Diagnóstico, el Cliente y/o Servicio al Cliente deberá notificar vía correo electrónico: calidad@ciosa.com el envío del equipo, donde se deberá incluir lo siguiente:
 - a) NPC del equipo a reparar.
 - b) Número de factura.
 - c) Número de serie.
 - d) Motivo del envío, garantía, mantenimiento ó reparación.
 - e) Marbete de identificación (Ubicado en Ciosa.com/Calidad/Formatos).
 - f) El equipo deberá contar con la protección correcta y adecuada para evitar daños al equipo.
 - g) Notificación previa al envío del estado físico del equipo (anexar imágenes).
 - h) Inventario de accesorios y componentes enviados (notificar en cuerpo del correo).
 - i) Paquetería y Número de guía con el que está viajando el equipo.
- 10.1. En caso de daño en tránsito GRUPO CIOSA no se hará responsable y se tendrá que revisar directamente con la paquetería.
- 10.2. Las Garantías y/o reparaciones de equipos de diagnóstico deberán ser tratadas/enviadas únicamente a Ciosa matriz (GTP).
- 10.3. Una vez analizado el equipo de diagnóstico en Ciosa matriz (GTP), Grupo Ciosa cubrirá el costo del envío del equipo de prueba al proveedor en caso de ser necesario.
- 10.4. Si el equipo está en tiempo de garantía, este se reparará sin costo, en caso de estar fuera de tiempo, la garantía generará un costo correspondiente a la reparación al Cliente.
- 10.5. En caso de que el Cliente no autorice los cargos relacionados al monto para la reparación, este será regresado y el Cliente cubrirá los costos de envío.
- 10.6. En caso de no contar con existencia de refacción, se notificará a la persona que inició el trámite vía correo, donde se notificará la fecha estimada de recepción de la refacción.
- 10.7. Una vez reparado el Equipo de Diagnóstico, se enviará evidencia del correcto funcionamiento del equipo a Servicio al Cliente y/o al Cliente.
11. Una vez recibido el producto de la “Solicitud” en las instalaciones de Grupo Ciosa, el producto será analizado por el área de Calidad.
 - 11.1. El tiempo máximo para emitir un diagnóstico será de 3 días hábiles una vez recibida la mercancía.
 - 11.2. Toda la mercancía enviada como garantía y/o devolución queda sujeta a revisión de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa.
12. Una vez aceptada garantía y/o devolución del producto enviado en la “Solicitud”, se procederá con el reembolso al Cliente.
 - 12.1. El Cliente recibirá notificación de Servicio a Clientes cuando exista alguna inconsistencia en la solicitud contra la mercancía reclamada y/o notificar el dictamen final de la “Solicitud”.
 - 12.2. En caso de existir impropiedades, Grupo Ciosa realizará el reembolso del monto total de la “Solicitud”, Servicio al Cliente notificará al Cliente el motivo de impropiedad para evitar futuras reincidencias por parte del Cliente.
 - 12.2.1. En caso de existir impropiedades **críticas**, Grupo Ciosa se reservará el derecho de la venta posterior a Clientes cuyas “Solicitudes” hubiesen sido dictaminadas impropiedades bajo los siguientes motivos:

12.2.1.1. Devolución:

- a) ID01 Faltantes de Componentes.
- b) ID03 Producto Faltante.
- c) ID07 Producto Intercambiado.
- d) ID09 Producto Previamente Validado.
- e) ID14 Producto Par/Juego No Corresponde al Lote.
- f) ID15 Producto No Ciosa.

12.2.1.2. Garantía:

- a) ID01 Faltantes de Componentes.
- b) IG02 Producto No Ciosa
- c) IG03 Modificaciones al Producto
- d) IG04 Instalación Incorrecta
- e) IG07 Producto Faltante
- f) IG10 Producto Intercambiado
- g) IG12 Producto Previamente Validado
- h) IG15 Producto Par/Juego No Corresponde al Lote

12.3. Las piezas catalogadas como improcedencias serán marcadas de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa sin excepción.

13. El tiempo máximo para el reembolso al Cliente por parte del área de Finanzas en Grupo Ciosa será de 72 horas hábiles.

13.1. El reembolso será a través de una transferencia interbancaria a la cuenta previamente solicitada por el área de Servicio al Cliente.

Aclaraciones y Quejas

14. En caso de tener una aclaración respecto a su factura, el Cliente deberá notificarla dentro de las siguientes 72 horas posteriores a la emisión de la misma

14.1. No recepción de mercancía total o parcial de la factura, faltante de alguna(s) caja(s).

14.2. Faltante por paquete abierto o dañado (El Cliente deberá de especificarlo en la guía de entrega al recibir su paquete de lo contrario no aplicará el proceso de aclaración).

15. La aclaración podrá realizarla a través de:

15.1. Atención a Clientes 33-3777-1500 o 800 500-3500.

16. Se asignará un folio al trámite y este será proporcionado para su seguimiento.

16.1. Estatus o dudas podrás comunicarte a los teléfonos de atención a clientes mencionados anteriormente en el punto 2.1.