



Política de Devoluciones y Garantías para Mayoreo	Política
	POL-OPE-CAL-510
	Revisión: 08

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 NO presentar el formato de garantías que se incluye dentro de los productos Delco Remy, este punto solo aplica para los productos de dicha marca.
- 3.6. Por negligencia o malfuncionamiento a causa de una instalación incorrecta.
- 3.7. Por NO tramitar y/o generar el correspondiente "Autorización de Recepción de Mercancía" en Sistema CRM.
- 3.8. Cuando el cliente solicite garantía de productos y estos NO presenten falla en los equipos de prueba y/o laboratorio.
- 3.9. Si el producto fue usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino.
- 3.10. 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. Cuándo 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. Cuándo 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 o no cumple con las normas oficiales mexicanas.

6. Condiciones para el envío de producto en Devolución.

- 6.1. Que el producto NO este rayado, roto, modificado, golpeado, intervenido y/o muestre alteraciones.
- 6.2. Que el producto este completo, es decir, con cajas, empaques, manuales y accesorios originales sin maltrato alguno y sin etiquetas adheridas o removidas.
- 6.3. Toda devolución debe incluir copia del "Autorización de Recepción de Mercancía".

7. Restricciones para Devoluciones e improcedencias.

- 7.1. Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una devolución (punto 1).
- 7.2. Por diferencia en los múltiplos de venta del artículo.
- 7.3. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa.
- 7.4. Cuando se trate de mercancía calificada como "Remate".
- 7.5. Por NO tramitar y/o generar el correspondiente "Autorización de Recepción de Mercancía" en Sistema CRM.
- 7.6. Cuando el Cliente solicite devolución de productos y se encuentren con:
 - 7.6.1. Empaque rayado.
 - 7.6.2. Empaque maltratado.
 - 7.6.3. Empaque no pertenezca a Grupo Ciosa.
 - 7.6.4. Producto marcado.
 - 7.6.5. Producto dañado/quebrado.
 - 7.6.6. Producto alterado/modificado.
 - 7.6.7. Producto usado/instalado.

8. Trámite de una Garantía / Devolución

- 8.1. El Cliente podrá elaborar su correspondiente "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" en el portal de Ciosa.com.
 - 8.1.1. El folio de "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" también podrá tramitarse por el agente de ventas asignado en el portal Ciosa.com o Sistema CRM.

- 8.1.2. El agente de crédito y cobranza también podrá elaborar en caso de ser requerido folios de “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” en Sistema CRM.
- 8.2. El agente deberá confirmar y aceptar la información que contiene el “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” en Sistema CRM, una vez aceptado este cambiará de estatus a “Poder del Vendedor”, con esto se generará el número de folio de seguimiento correspondiente.
 - 8.2.1. El Agente de Ventas deberá validar el producto reclamado por el Cliente, siendo así el primer filtro del reclamo.
- 8.3. El folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” tendrá una validez de 30 días a partir de la fecha de creación para proceder con la solicitud correspondiente.
 - 8.3.1. Folios que se encuentren fuera del tiempo de lo establecido en el punto anterior 9 serán rechazados para su revisión por concepto de “Folio Vencido” en Sistema CRM.
- 8.4. Una vez entregado/enviado el material cambiará de estatus a “Enviado a Calidad”.
 - 8.4.1. Deberá adjuntarse una copia del formato de “Entrega de Mercancía” del folio correspondiente del material reclamado dentro de las cajas enviadas/entregadas a Calidad.
- 8.5. Una vez recibido el material físico del reclamo correspondiente, Calidad aceptará el folio y se cambiará de estatus a “Recibido”, con esto será posible el inicio del análisis del material.
- 8.6. Una vez recibida y analizada la mercancía en reclamación por parte del área de Calidad, el Cliente y/o agente de ventas podrán validar la aprobación de la Nota de Crédito en los siguientes 8 días hábiles a partir de la recepción de mercancía en el centro de distribución correspondiente o 14 días hábiles en caso de ser enviada la mercancía a Ciosa matriz (GTP), esto podrá ser validado en Sistema CRM.
 - 8.6.1. En caso de NO proceder la reclamación, se le enviará al Cliente y/o agente de ventas un correo electrónico por el Sistema CRM anexando el "Memorándum de Improcedencia" donde se puede encontrar el motivo de dicha improcedencia.
 - 8.6.2. Grupo Ciosa devolverá la mercancía improcedente facturando el flete al Cliente o Agente de Ventas como concepto "maniobras" o bien, a decisión del Cliente los productos podrán ser destruidos en las instalaciones de Ciosa matriz (GTP).
 - 8.6.3. El Cliente recibirá notificación de Servicio a Clientes y/o por el Agente de Ventas cuando exista alguna inconsistencia en la solicitud contra la mercancía reclamada.
 - 8.6.4. Las piezas catalogadas como improcedencias serán marcadas de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa sin excepción.
- 8.7. Toda la mercancía enviada como devolución o garantía queda sujeta a revisión de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa.
- 8.8. Para las devoluciones y garantías de Equipos de Diagnóstico, el Cliente deberá contactar directamente a Servicio al Cliente o a su agente de ventas “INJETECH” (01 800 062 1508).
 - 8.8.1. Previamente se deberá generar el folio correspondiente de “Autorización de Recepción de Mercancía” en Sistema CRM, conforme al punto 7.
 - 8.8.2. Para garantías, reparaciones y/o mantenimientos se deberá notificar al Técnico vía correo electrónico: calidad@ciosa.com el envío del equipo, donde se deberá incluir lo siguiente:
 - 8.8.2.1. NPC del equipo a reparar.
 - 8.8.2.2. Número de factura.
 - 8.8.2.3. Número de serie.
 - 8.8.2.4. Motivo del envío, garantía ó mantenimiento/reparación (Conforme al punto 1.2).
 - 8.8.2.5. Marbete de identificación (Ubicado en Ciosa.com/Calidad/Formatos).
 - 8.8.2.6. El equipo deberá contar con la protección correcta y adecuada para evitar daños al equipo.
 - 8.8.2.7. Notificación previa al envío del estado físico del equipo (anexar imágenes).
 - 8.8.2.8. Inventario de accesorios y componentes enviados (notificar en cuerpo del correo).
 - 8.8.2.9. Paquetería y Número de guía con el que está viajando el equipo.

- 8.9. El agente de ventas deberá asegurarse del correcto empaque y protección para evitar daños en paquetería (el empaque y protección del equipo son responsabilidad del remitente).
- 8.10. En caso de requerir que el equipo viaje asegurado, el costo será cubierto por parte del Cliente.
- 8.10.1. En caso de daño en tránsito GRUPO CIOSA no se hará responsable y se tendrá que revisar directamente con la paquetería.
- 8.11. Las Devoluciones, Garantías y/o reparaciones de equipos de diagnóstico deberán ser tratadas/enviadas únicamente a Ciosa matriz (GTP).
- 8.12. 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.
- 8.13. 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.
- 8.14. 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.
- 8.15. En caso de no haber 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.
- 8.16. Una vez reparado el Equipo de Diagnóstico, se enviará evidencia del correcto funcionamiento del equipo al agente de ventas y/o Cliente.

9. Aclaraciones y Quejas

9.1. Se consideran **quejas** los siguientes conceptos:

- Mercancía faltante.
- Mercancía dañada.
- Envío o domicilio erróneo.
- Mercancía no entregada.

9.1.1. Para el caso de mercancía faltante y/o dañada es importante que, si la paquetería está entregando cajas dañadas, se deje en la guía con la paquetería una nota indicando que se están recibiendo cajas en mal estado y tomar fotos de evidencia.

9.1.2. El plazo máximo para tramitar una queja es de 72 horas a partir de la fecha de facturación.

9.1.2.1. En caso de mercancía faltante o intercambiada, a partir de la fecha de entrega de la paquetería.

9.2. Se deberá reportar la aclaración/queja al correo servicioclientes@ciosa.com indicando:

- Número de factura.
- Motivo del reporte.
- Evidencia (Video y/o fotografías).