



Política de Devoluciones y Garantías para Mostrador & B2C	Política
	POL-OPE-CAL-520
	Revisión: 07

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 90 días contados a partir de la fecha de entrega del producto.
 - 1.1.1. En partes eléctricas, únicamente en la marca **"TOTALPARTS"**, se otorga garantía de 6 meses contados a partir de la fecha de la factura del producto.
 - 1.1.2. 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.
 - 1.1.3. En partes de desgaste como bandas, baleros o bujías NO aplica garantía.
- 1.2. En equipos de diagnóstico, se otorga garantía de hasta 1 año contado 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.
- 1.3. El servicio de lavado de inyectores NO cuenta con garantía.

2. Causas para reclamar una Garantía

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

3. Restricciones para Garantías e impropiedades

- 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. Por NO presentar el comprobante de compra o la Factura de la mercancía.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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 utilizado 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. 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 o 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 6).
- 6.2. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa.
- 6.3. Cuando se trate de mercancía calificada como "Remate".
- 6.4. Por NO presentar la factura de la mercancía.
- 6.5. Cuando el Cliente solicite devolución de productos y se encuentren con:
 - 6.5.1. Empaque rayado.
 - 6.5.2. Empaque maltratado.
 - 6.5.3. Empaque no pertenezca a Grupo Ciosa.
 - 6.5.4. Producto marcado.
 - 6.5.5. Producto dañado/quebrado.
 - 6.5.6. Producto alterado/modificado.
 - 6.5.7. Producto usado/instalado.

7. Condiciones del producto para trámite de una 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.

8. Términos en improcedencias (Retorno a Cliente) en garantías y/o devoluciones:

- 8.1. Grupo Ciosa devolverá la mercancía cuya garantía resulte improcedente al centro de distribución correspondiente donde se hubiese iniciado el proceso de reclamo por garantía, absorbiendo el Cliente dicho costo de flete.

9. Trámite de una Garantía/Devolución

- 9.1. El cliente deberá acudir al centro de distribución o sucursal de Grupo Ciosa en la que realizó la compra y presentar factura original de la misma.
- 9.2. El Gerente de Tienda o el Técnico de Diagnóstico del establecimiento donde fue adquirido el producto, al recibir la reclamación de garantía/devolución deberá validar el estado físico del producto de manera visual y de ser necesario procederá a realizar las pruebas correspondientes en el laboratorio para comprobar el funcionamiento de la mercancía, quien dará respuesta en un plazo máximo de 8 días.
 - 9.2.1. En caso de ser necesario un análisis funcional y la Tienda no cuente con el equipo de pruebas adecuado, se deberá enviar la mercancía a Ciosa matriz (GTP) para el análisis correspondiente, cubriendo Grupo Ciosa el costo que por el envío de la mercancía.
 - 9.2.1.1. En caso de ser revisada la mercancía en Ciosa matriz (GTP), el Cliente validará en el domicilio donde presentó el producto la garantía en los siguientes 14 días hábiles a partir de la recepción del producto, en caso de ser aprobado se realizará la Nota de Crédito correspondiente, reposición del producto así como las causas de improcedencia, en su caso.
- 9.3. Solamente se hará reembolso si la reclamación se hace el mismo día que se facturó y dicho reembolso se llevará a cabo con la forma de pago original.
 - 9.3.1. Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito o débito, se procederá con la cancelación del boucher correspondiente y se deberá hacer el respectivo reembolso a la tarjeta con la que se realizó el pago.
- 9.4. Toda la mercancía enviada como garantía queda sujeta a revisión de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa.
 - 9.4.1.1. Las piezas catalogadas como improcedencias serán marcadas de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa sin excepción.
- 9.5. Para solicitudes de Equipos de Diagnóstico, el Cliente o en su defecto el Gerente de Tienda deberá contactar directamente a Servicio al Cliente **“INJETECH” (800 062 1508)**.
 - 9.5.1. En el caso de que el envío se realice directamente desde la sucursal (CEDIS) el Gerente de Tienda 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:
 - NPC del equipo a reparar.
 - Número de factura.
 - Número de serie.
 - Motivo del envío, garantía ó mantenimiento/reparación (Conforme al punto 1.2).
 - Marbete de identificación (Ubicado en Ciosa.com/Calidad/Formatos).
 - El equipo deberá contar con la protección correcta y adecuada para evitar daños al equipo.
 - 9.5.1.1. Notificación previa al envío del estado físico del equipo (anexar imágenes).
 - 9.5.1.2. Inventario de accesorios y componentes enviados (notificar en cuerpo del correo).
 - 9.5.1.3. Paquetería y Número de guía con el que está viajando el equipo.
 - 9.5.2. En caso de que el envío se realice directamente por parte del Cliente, este deberá asegurarse del correcto empaque y protección para evitar daños en paquetería (el empaque y protección del equipo son responsabilidad del remitente).
 - 9.5.2.1. Se deberá notificar al Técnico vía correo electrónico: calidad@ciosa.com o directamente a Servicio al Cliente **“INJETECH” (800 062 1508)** el envío del equipo, donde se deberá incluir lo siguiente:
 - Número de guía/Paquetería.
 - Número de factura.
 - 9.5.3. En caso de requerir que el equipo viaje asegurado, el costo será cubierto por parte del Cliente.
 - 9.5.4. En caso de daño en tránsito GRUPO CIOSA no se hará responsable y se tendrá que revisar directamente con la paquetería.

- 9.5.5. Las Garantías y/o reparaciones de equipos de diagnóstico deberán ser tratadas/enviadas únicamente a Ciosa matriz (GTP).
- 9.5.6. 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.
- 9.5.7. 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.
- 9.5.8. 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.
- 9.5.9. 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.
- 9.5.10. Una vez reparado el Equipo de Diagnóstico, se enviará evidencia del correcto funcionamiento del equipo al agente de ventas y/o Cliente.
- 9.5.11.
- 9.6. El Gerente de Tienda del establecimiento donde realizó la compra, validará las condiciones del producto y el empaque para el trámite de la devolución, verificando:
- 9.6.1. Que el producto no se encuentre rayado, roto, modificado, golpeado, intervenido y/o presente alteraciones sobre su uso original.
- 9.6.2. Que el producto este completo; con cajas, empaques, manuales y accesorios originales sin maltrato alguno y sin etiquetas adheridas o removidas.
- 9.6.3. Toda la mercancía en devolución queda sujeta a revisión.
- 9.7. Cuando exista alguna inconsistencia en la solicitud en la mercancía que entregó, el Cliente recibirá una notificación por parte del Gerente de Tienda.
- 9.8. Si el Cliente, acude el mismo día de la compra, a solicitar su cancelación, podrá recibir el reembolso del dinero o el remplazo físico de la mercancía.
- 9.8.1. Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito o débito, se procederá con la cancelación del boucher correspondiente y se deberá hacer el respectivo reembolso a la tarjeta con la que se realizó el pago.
- 9.8.2. Si el Cliente, acude después del día de la compra, a solicitar su devolución, únicamente se podrá efectuar el cambio físico de la mercancía.

10. Aclaraciones y Quejas

- 10.1. Se consideran quejas los siguientes conceptos:
- Mercancía faltante.
 - Mercancía dañada.
 - Envío o domicilio erróneo.
 - Mercancía no entregada.
- 10.1.1. 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.
- 10.1.2. El plazo máximo para tramitar una queja es de 72 horas a partir de la fecha de facturación.
- 10.1.2.1. En caso de mercancía faltante o intercambiada, a partir de la fecha de entrega de la paquetería.
- 10.2. Se deberá reportar la aclaración/queja al correo servicioclientes@ciosa.com indicando:
- Número de factura.
 - Motivo del reporte.
 - Evidencia (Video y/o fotografías).