



<b>Política de Devoluciones y Garantías para Mayoreo</b>	Política
	<b>POL-OPE-CAL-510</b>
	Revisión: 04

## 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 de desgaste como bandas, baleros, bujías, plumas limpiaparabrisas, NO aplica garantía.
    - 1.1.1.1. 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 Imprudencias

- 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.

#### 4. Trámite de una Garantía.

- 4.1. El Cliente podrá elaborar su correspondiente “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” en el portal de Ciosa.com.
  - 4.1.1. El “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” también podrá tramitarse por el agente de ventas en Ciosa.com o Sistema CRM.
    - 4.1.1.1. El agente de crédito y cobranza también podrá elaborar en caso de ser requerido “Pre folios de Aceptación” en Sistema CRM.
  - 4.1.2. El “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” se deberá registrar por el agente de ventas en el Sistema CRM.
  - 4.1.3. El agente deberá confirmar la información que contiene el “Pre Autorización de Recepción de Mercancía” en Sistema CRM y este cambiará de estatus a “Poder del Vendedor” y se generará el folio correspondiente “Autorización de Recepción de Mercancía”.
    - 4.1.3.1. Una vez generado el folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” se podrá iniciar con el trámite de revisión con el área de Calidad.
  - 4.1.4. El folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” tendrá una validez de 30 días a partir de la fecha de creación para proceder con el análisis correspondiente.
    - 4.1.4.1. Folios que se encuentren fuera del tiempo establecido en el punto 4.1.4. serán rechazados para su revisión por concepto de “Folio Vencido” en Sistema CRM.
  - 4.1.5. Para las 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)**.
    - 4.1.5.1. Previamente se deberá generar el folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” correspondiente en Sistema CRM, conforme al punto 1.2.
    - 4.1.5.2. Para garantías, reparaciones y/o mantenimientos se deberá notificar al Técnico vía correo electrónico: [calidad@ciosa.com](mailto: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 ó mantenimiento/reparación (Conforme al punto 1.2).
      - 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.
    - 4.1.5.3. El vendedor deberá asegurarse del correcto empaque y protección para evitar daños en paquetería (el empaque y protección del equipo son responsabilidad del remitente).
    - 4.1.5.4. En caso de requerir que el equipo viaje asegurado, el costo será cubierto por parte del Cliente.
    - 4.1.5.5. En caso de daño en tránsito GRUPO CIOSA no se hará responsable y se tendrá que revisar directamente con la paquetería.
    - 4.1.5.6. Las Garantías y/o reparaciones de equipos de diagnóstico deberán ser tratadas/enviadas únicamente a Ciosa matriz (GTP).
    - 4.1.5.7. 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.

- 4.1.5.8. 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.
- 4.1.5.9. 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.
- 4.1.5.10. 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.
- 4.1.5.11. Una vez reparado el Equipo de Diagnóstico, se enviará evidencia del correcto funcionamiento del equipo al agente de ventas y/o Cliente.
- 4.2. El Agente de Ventas deberá validar el producto reclamado por el Cliente, con base al folio de "Autorización de Recepción de Mercancía" correspondiente y posteriormente enviará a análisis dicho material al centro de distribución al cual se encuentra asignado.
  - 4.2.1. Deberá enviarse una copia del folio de "Autorización de Recepción de Mercancía" junto con el material reclamado como garantía.
    - 4.2.1.1. El folio de "Autorización de Recepción de Mercancía" deberá estar firmado por el Cliente y el Agente de Ventas por motivo de conformidad de la entrega y cuadre de la mercancía.
    - 4.2.2. Para los productos Marca Delco Remy, deberá enviarse el formato de revisión expedido por el fabricante, este punto solo aplica para los productos de dicha marca.
- 4.3. Una vez recibida y analizada la mercancía en reclamación, el Cliente podrá validar la aprobación de la debida 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 por el Agente de Ventas.
  - 4.3.1. 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.
  - 4.3.2. En caso de NO proceder la reclamación, se le enviará al Cliente un correo electrónico anexando el "Memorándum de Improcedencia" donde se puede encontrar el motivo de dicha improcedencia y 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).
- 4.4. Toda la mercancía enviada como garantía queda sujeta a revisión de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa.
- 4.5. Las piezas catalogadas como improcedencias serán marcadas de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa sin excepción.

## Políticas de Devoluciones

### 1. Plazo máximo para reclamar una Devolución.

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

### 2. Causas para reclamar una Devolución.

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

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

2.3. Cuándo la cantidad facturada sea superior a la solicitada.

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

2.5. 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.

### 3. Restricciones para Devoluciones e improcedencias

3.1. Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una devolución (punto 1).

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

3.3. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa.

3.4. Cuando se trate de mercancía calificada como "Remate".

3.5. Por NO tramitar y/o generar el correspondiente "Autorización de Recepción de Mercancía" en Sistema CRM.

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

3.6.1. Empaque rayado.

3.6.2. Empaque maltratado.

3.6.3. Empaque no pertenezca a Grupo Ciosa.

3.6.4. Producto marcado.

3.6.5. Producto dañado/quebrado.

3.6.6. Producto alterado/modificado.

3.6.7. Producto usado/instalado.

### 4. Trámite de una Devolución.

4.1. El Cliente podrá elaborar su correspondiente "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" en el portal de Ciosa.com.

4.1.1. El "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" también podrá tramitarse por el agente de ventas en Ciosa.com o Sistema CRM.

4.1.1.1. El agente de crédito y cobranza también podrá elaborar en caso de ser requerido "Pre folios de Aceptación" en Sistema CRM.

4.1.2. El "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" se deberá registrar por el agente de ventas en el Sistema CRM.

4.1.3. El agente deberá confirmar la información que contiene el "Pre Autorización de Recepción de Mercancía" en Sistema CRM y este cambiará de estatus a "Poder del

- Vendedor” y se generará el folio correspondiente “Autorización de Recepción de Mercancía”.
- 4.1.3.1. Una vez generado el folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” se podrá iniciar con el trámite de revisión con el área de Calidad.
  - 4.1.4. El folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” tendrá una validez de 30 días a partir de la fecha de creación para proceder con el análisis correspondiente.
    - 4.1.4.1. Folios que se encuentren fuera del tiempo establecido en el punto 4.1.4. serán rechazados para su revisión por concepto de “Folio Vencido” en Sistema CRM.
  - 4.1.5. Para las devoluciones de Equipos de Diagnóstico, el Cliente deberá contactar directamente a Servicio al Cliente o a su agente de ventas **“INJETECH” (01 800 062 1508)**.
    - 4.1.5.1. Previamente se deberá generar el folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” correspondiente en Sistema CRM, conforme al punto 1.1.
    - 4.1.5.2. Para devoluciones el Técnico deberá certificar y aprobar la aceptación de la devolución revisando el historial del Equipo de Diagnóstico en el portal.
    - 4.1.5.3. El vendedor deberá asegurarse del correcto empaque y protección para evitar daños en paquetería (el empaque y protección del equipo son responsabilidad del remitente).
    - 4.1.5.4. En caso de requerir que el equipo viaje asegurado, el costo será cubierto por parte del Cliente.
    - 4.1.5.5. En caso de daño en tránsito GRUPO CIOSA no se hará responsable y se tendrá que revisar directamente con la paquetería.
    - 4.1.5.6. Si el equipo no cumple con los estándares de Grupo CIOSA respecto a la devolución, el retorno del Equipo de Diagnóstico será cubierto por el Cliente.
  - 4.2. El Agente de Ventas deberá validar el producto reclamado por el Cliente, con base al folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” correspondiente y posteriormente enviará a análisis dicho material al centro de distribución al cual se encuentra asignado.
    - 4.2.1. Deberá enviarse una copia del folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” junto con el material reclamado como devolución.
      - 4.2.1.1. El folio de “Autorización de Recepción de Mercancía” deberá estar firmado por el Cliente y el Agente de Ventas por motivo de conformidad de la entrega y cuadro de la mercancía.
  - 4.3. Una vez recibida y analizada la mercancía en reclamación, el Cliente podrá validar la aprobación de la debida 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 por el Agente de Ventas.
    - 4.3.1. 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.
    - 4.3.2. En caso de NO proceder la reclamación, se le enviará al Cliente un correo electrónico anexando el "Memorándum de Improcedencia" donde se puede encontrar el motivo de dicha improcedencia y 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).
  - 4.4. Toda la mercancía enviada como devolución queda sujeta a revisión de acuerdo a los estándares de Grupo Ciosa.

## 5. Condiciones para el envío de producto en Devolución.

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

- 5.2. Que el producto este completo, es decir, con cajas, empaques, manuales y accesorios originales sin maltrato alguno y sin etiquetas adheridas o removidas.
- 5.3. Toda devolución debe incluir copia del "Autorización de Recepción de Mercancía".

### **Aclaraciones y Quejas**

1. 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:
  - 1.1. No recepción de mercancía total o parcial de la factura, faltante de alguna(s) caja(s).
  - 1.2. 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).
2. La aclaración podrá realizarla a través de:
  - 2.1. Atención a Clientes 33-3777-1500 o 800 500-3500.
  - 2.2. Al correo [servicioclientes@ciosa.com](mailto:servicioclientes@ciosa.com).
  - 2.3. Directamente con su Agente de Ventas.
3. Se asignará un folio al trámite y este será proporcionado para su seguimiento.
  - 3.1. Estatus o dudas podrás comunicarte a los teléfonos de atención a clientes mencionados en el punto 6.2.1.
  - 3.2. Ingresando a Ciosa.com con tu usuario y contraseña asignados a través del CHAT de Servicio al Cliente.