



## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS, REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES**

Para nosotros la satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad. Entendemos que el éxito de nuestra empresa depende de que seamos una fuente confiable de productos para nuestros clientes, por ello:

1. **Garantía de producto en buen estado:** Nuestra garantía consiste en asegurarnos de que el producto ordenado llegue hasta sus manos en perfecto estado y funcionando, en caso de que el paquete llegara dañado a su domicilio, favor de NO recibirlo a la paquetería y reportarlo inmediatamente para poder tomar nuestras previsiones, ya que al aceptar un paquete dañado o aplastado, estará adquiriendo la responsabilidad del funcionamiento de su producto deslindando tanto a la empresa de paquetería como a ACOMEE de toda responsabilidad.
2. **Garantía de funcionamiento de producto:** ACOMEE garantiza que los productos vendidos están libres de defectos de fabricación y en perfecto estado desde que se realiza la compra hasta que llega a su destino.

Nuestra garantía funciona de la siguiente manera: Si algún producto NO funciona adecuadamente, presenta defectos o vicios ocultos que lo hagan impropio para los usos a los que habitualmente se destinan o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espera de ella, se cambia por otro idéntico (misma marca, modelo, versión y precio), siempre y cuando tengamos más piezas en stock y/o podamos conseguir más piezas con nuestro proveedor (sujeto a existencias disponibles). En caso contrario, se puede regresar la pieza y devolver el dinero.

3. Se puede devolver cualquier producto de stock (aquellos marcados con una “S” en todas nuestras cotizaciones) o que siempre tenga existencia disponible en nuestro sitio web, siempre y cuando NO se haya abierto y se regrese en el empaque original, en un plazo máximo de 15 días, contando desde la fecha de entrega, para obtener un reembolso completo. Fuera de dicho plazo, o en caso de devolverlo con faltantes (sin caja, sin accesorios, etc.) es posible que se apliquen algunas penalizaciones. Desgraciadamente NO podemos aceptar devoluciones de material especial NON STOCK (Aquel marcado con una “N” en nuestras cotizaciones) y que se haya tenido que mandar pedir especialmente para el cliente.
4. En ocasiones muy a nuestro pesar, un paquete sufre un daño durante el transporte y afecta a los artículos que lleva dentro. Si el cliente se encuentra con un paquete dañado o con signos de manipulación y los productos que lleva están afectados, nos ocuparemos de dar solución de inmediato.



Ten cuenta que puede que una caja de cartón tenga un golpe, pero los productos que lleva dentro estén perfectos. El motivo de existir de los embalajes es justamente proteger los productos, así que conviene que abras la caja con cuidado y compruebes si el contenido está perfecto. Si no hay daños físicos, no hay motivo para declarar una incidencia de transporte.

Por otra parte, si no hay daños físicos, pero luego encuentras que algún producto no funciona como debe, lo que procede es la garantía y eventual sustitución por una unidad nueva.

5. Los productos deberán ser enviados a nuestro centro de distribución ubicado en: AV. Salvador Nava Martínez No.704 B, Col. Nuevo Paseo, San Luis Potosí, SLP C.P.78328.
6. Los días de pagos son los viernes de cada semana, por lo que cualquier reembolso se hace normalmente en un plazo máximo de 8 días (a partir de que hayamos recibido de vuelta la mercancía y verificado que se nos haya regresado en perfecto estado).
7. No se aceptan productos rotos, maltratados, dañados, perforados, alterados o modificados por el cliente.
8. Algunos productos pueden estar sujetos a una previa revisión debido a la naturaleza de algunos de los productos que manejamos (electrónicos), los cuales pueden fácilmente dañarse o quemarse por un mal uso o una incorrecta instalación, en algunos casos será necesario enviar los equipos al fabricante para su diagnóstico, antes de proceder con la garantía o el reembolso.
9. Para aquellos productos en donde el tiempo de garantía ofrecido por el fabricante sea largo, el cambio físico (en caso de falla) se podrá hacer con nosotros únicamente dentro de los primeros 15 días posteriores a la compra. Después de dicho plazo, se deberá contactar directamente al fabricante, para lo cual nosotros con gusto podemos proporcionarles los datos de contacto (teléfono y correo electrónico), indicando que la compra la hicieron con nosotros en determinada fecha y mostrando evidencia de ello.
10. Para productos comprados en oferta con descuento a través de nuestro outlet, es posible que no sea posible conseguir el mismo producto con el mismo descuento, ya que muchos de los productos ahí publicados están por debajo de nuestro costo de reposición y por lo tanto es probable que en dichos casos la mejor alternativa sea simplemente regresar el dinero.
11. Para procesar cualquier garantía será imprescindible presentar la factura de compra y el comprobante de pago.

| <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>  | <b>Autorizó</b>                                  |
|--|--|--|
| Sandra Paola Hernández Gallegos<br><i>Responsable del SG</i> | José Antonio Correa Viramontes<br><i>Gerente Operativo</i> | Ricardo Flores Álvarez<br><i>Gerente General</i> |



## POLÍTICA DE GARANTÍAS, REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES