



## POLITICA DE CALIDAD ALCODM

“En ALCODM estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales y aplicables de nuestras partes interesadas en lo que se refiere a la Manufactura y Comercialización de Equipo Eléctrico, basados en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, que es mejorado continuamente para cumplir con los objetivos de calidad”

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Mis compras

#### ¿Cómo comprar en la tienda online?

Es muy fácil, para ello regístrate, selecciona los productos de tu interés, valida tu información de pago y confirma tu compra.

#### ¿Es segura la tienda online?

Si, nuestra tienda cuenta con certificado SSL, el cual garantiza operaciones seguras y transparentes, sin el riesgo de exponer tus datos personales o bancarios a delincuentes cibernéticos.

#### ¿Cómo puedo saber de los productos de mi interés?

En nuestra pagina encontrarás fichas técnicas, curvas fotográficas y manuales de usuario para nuestros productos.

#### ¿Necesito registrarme para comprar?

Si, pues con esto garantizas compras seguras y efectivas.

**Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 1125, 62**

Sucursal Guadalajara  
01152 3313 68 80 28  
01152 333162 08 75

Sucursal Monterrey  
0115281819199 91  
011528115 20 08 53

Sucursal Chihuahua  
01152 614 260 08 05



# ALCODM<sup>®</sup>

IDEAS INTERMINABLES

Luminarios  
Gabinetes Eléctricos • CCM  
Ducto Portacable  
Fabricaciones Especiales

## ¿Cómo se confirma mi compra?

Al acreditar tu pago, recibirás un email, con los datos de compra, así como un folio para rastrear tu pedido.

## ¿Cómo cancelo mi compra?

Una vez acreditado tu pago, no podrá ser cancelada, salvo realizar una devolución.

## Mis Pagos

### ¿Cómo pago mi pedido?

Paypal, transferencia interbancaria, tarjeta de crédito y débito (visa y MasterCard, (excepto American Express).

### ¿Puedo pagar en efectivo?

Por el momento, no contamos con pagos en efectivo

### ¿En cuanto tiempo se acredita mi pago?

Dependiendo del método de pago máximo 48 horas (transferencia), tarjetas y PayPal instantáneamente.

### ¿Mi pago es seguro?

Si; Nuestra pagina cuenta con certificado de seguridad SSL que protege tus transacciones y datos bancarios.

### ¿Puedo pagar con cupón electrónico ALCODM?

Si, siempre y cuando esté vigente y con fondos disponibles.

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 1125, 62

Sucursal Guadalajara  
01152 3313 68 80 28  
01152 333162 08 75

Sucursal Monterrey  
0115281819199 91  
011528115 20 08 53

Sucursal Chihuahua  
01152 614 260 08 05



alcodm



www.alcodm.com.mx



# ALCODM<sup>®</sup>

IDEAS INTERMINABLES

## Mis Envíos

Luminarios  
Gabinetes Eléctricos CCM  
Ducto Portacable  
Fabricaciones Especiales

### ¿Cuál es el costo del envío?

En tu carrito de compras encontrarás el cálculo del costo de envío, dependiendo de la zona de compra.

### ¿Hay envíos a mi localidad?

Generalmente el servicio de envíos cubre la mayor parte de la Republica Mexicana *(Revisa zona de cobertura y exclusiones con empresa de paquetería)*

### ¿En cuanto tiempo recibiré mi pedido?

Se estiman tiempos de entrega máximo de 72 horas, siempre y cuando en el momento de la compra, se confirme la existencia del producto; Estos pueden variar según la zona geográfica, alcance del servicio de mensajería, y eventos fortuitos ajenos a ALCODM.

### ¿La mercancía viaja asegurada?

Si, consulta condiciones específicas con el servicio de paquetería

### ¿Cómo rastreo mi envío?

Ingresa con tu número de guía al portal de rastreo de la paquetería, donde te informarán el estado de tu envío.

### ¿En que horario recibiré mi pedido?

Los tiempos varían según el servicio de paquetería, las entregas se hacen de 8:30 a 5:00 pm regularmente en días hábiles.

### ¿Qué hago si recibí mi pedido llegó dañado, equivocado o faltante?

Si lo detectas al recibir, indica el problema en los documentos de recibido y toma fotografías del problema; Genera un reporte en el módulo de garantías y devoluciones en tu cuenta de usuario.

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 1125, 62

Sucursal Guadalajara  
01152 3313 68 80 28  
01152 333162 08 75

Sucursal Monterrey  
0115281819199 91  
011528115 20 08 53

Sucursal Chihuahua  
01152 614 260 08 05



alcodm



www.alcodm.com.mx



# ALCODM<sup>®</sup>

IDEAS INTERMINABLES

## Mis devoluciones

Luminarios  
Gabinetes Eléctricos • CCM  
Ducto Portacable  
Fabricaciones Especiales

- **¿Qué es una devolución?**

Es el proceso de retorno de artículos comprados, por los siguientes motivos:

- No es lo que pedí
- No es lo que necesito
- La calidad no cumplió mi expectativa
- Es lo que pedí y la calidad es la esperada, pero no lo quiero
- Encontré algo mejor en otro lugar
- El precio no es el adecuado al beneficio que espero

- **¿Cuándo puedo devolver un producto?**

Revisa la política de devoluciones

- **¿Las devoluciones tienen costo?**

No, únicamente te pediremos cubrir los costos de retorno a nuestras instalaciones  
(consulta política de devoluciones)

- **¿Cómo devuelvo un producto?**

Ingresa al portal de garantías y devoluciones, genera un reporte de devolución y sigue las instrucciones ahí indicadas (Consulta política de devoluciones).

## Mis garantías

- **¿Qué es una garantía?**

Es un reclamo formal sobre un artículo con defecto de fabricación o materiales

### ¿Mi pedido cuenta con garantía?

Si, todos los productos ALCODM están respaldados con garantía limitada contra defectos de fabricación y materiales.

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03,79 750 1125, 62

Sucursal Guadalajara  
01152 3313 68 80 28  
01152 3331 62 08 75

Sucursal Monterrey  
0115281819199 91  
011528115 20 08 53

Sucursal Chihuahua  
01152 614 260 08 05



alcodm



www.alcodm.com.mx



- **¿Qué alcance tiene la garantía limitada?**

Cubre la reparación en primer instancia o reposición (si aplica) por un producto de iguales o mejores características al reclamado; Ya sea por defectos de fabricación o materiales, que impidan el correcto funcionamiento.

- **¿Cómo hago válida mi garantía?**

Ingresar al sitio [www.alcodm.com/tienda/garantias](http://www.alcodm.com/tienda/garantias), e introduce el nombre de usuario y contraseña, posteriormente se deberá seleccionar “Nuevo”, e ingresar los datos que se solicitan; Procura tener a la mano tu factura o comprobante de compra.

- **¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir mi garantía?**

Normalmente los tiempos de espera no exceden los 10 días hábiles después de generar el reporte; En caso contrario, te lo notificaremos y buscaremos la respuesta más rápida.

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 1125, 62

Sucursal Guadalajara  
011 52 33 13 68 80 28  
011 52 33 31 62 08 75

Sucursal Monterrey  
011 52 81 81 91 99 91  
011 52 81 15 20 08 53

Sucursal Chihuahua  
011 52 614 260 08 05