



ALCODM®

IDEAS INTERMINABLES

Luminarios
Gabinetes Eléctricos • CCM
Ducto Portacable
Fabricaciones Especiales

Política de devoluciones ALCO Diseño y Manufactura

OBJETIVO: Asegurar la correcta cancelación y devolución de artículos fabricados o distribuidos por ALCO Diseño y Manufactura S.A. de C.V. bajo motivos distintos a defectos de fabricación.

POLÍTICA: Es política de ALCO Diseño y Manufactura S.A de C.V (*En lo siguiente "El proveedor"*), aceptar en devolución todos aquellos artículos adquiridos por el cliente (*En lo siguiente "El consumidor"*), mientras se cumplan los siguientes requerimientos enunciativos, más no limitativos:

Cancelaciones:

1.El consumidor no podrá cancelar o modificar su pedido antes o después de haber presentado su orden de compra y/o adquirir compromisos formales con "El fabricante".

Devoluciones:

1.- Toda fabricación especial o proyecto no podrá ser devuelto, salvo por defecto de fabricación, para lo cual se aplicará la política extendida de garantías ALCO Diseño y Manufactura.

CONSULTE CONDICIONES PARTICULARES, SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO

Emisión. 00 12-03-2021

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

Sucursal Guadalajara
011 52 3313 68 80 28
011 52 3331 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



alcodm



www.alcodm.com.mx



Política extendida garantías limitadas ALCO Diseño y Manufactura

OBJETIVO: Asegurar al cliente una experiencia satisfactoria durante la presentación de artículos en garantía en ALCO Diseño y Manufactura.

POLÍTICA: Es política de ALCO Diseño y Manufactura S.A de C.V (*En lo siguiente "El proveedor"*), asegurar en todo momento la calidad y satisfacción del cliente (*En lo siguiente "El consumidor"*) durante el proceso de compra.

El proveedor; Atenderá solicitudes de garantía, cuando el producto presente defectos de fabricación que impidan el correcto funcionamiento, en un lapso no mayor a 10 días hábiles a partir de ser notificado formalmente; En caso contrario lo informará al consumidor

Para cualquier reclamo, el consumidor solicitará formalmente a la persona de servicio al cliente asignado, la garantía por los artículos con defecto, (*siendo indispensable comprobante de compra para solicitar garantía*).

Condiciones generales:

- El alcance de garantías se limita a defectos de fabricación, defectos de materiales y vicios ocultos.
- Aplica reparación o reemplazo sin costo (si fuese necesario).
- El consumidor se obliga a revisar y rechazar el producto dañado y/o reportar faltantes al recibirlo, la responsabilidad de "El proveedor", será nula, una vez que el consumidor acepte de conformidad el producto recibido.
- No cubre desgaste natural durante el ciclo de vida ni características físicas u operativas distintas a las indicadas en la documentación técnica, órdenes de compra y contratos.
- Garantías de equipo complementario, se ajustarán a las condiciones del fabricante cuando el proveedor funja como distribuidor o integrador.
- En caso que las condiciones particulares de garantía no sean formalizadas en un contrato y/o orden de compra, se dará por hecho que el consumidor acepta las condiciones que presente el proveedor, sin requerirle responsabilidad adicional al alcance que indique este último.
- Las condiciones de garantía son únicas y específicas para cada proyecto o fabricación especial; No podrán replicarse en pedidos futuros acuerdo formal entre el consumidor y proveedor.
- La garantía cubre al producto y los componentes suministrados por el proveedor, sin considerar costos de venta, oportunidad perdida, pérdida de capacidad productiva, entre otros.

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 11 25, 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



Causas que invalidan la garantía:

Son motivo de cancelación de garantía sin perjuicio para “El proveedor”:

- Daños que no sean exclusivamente causados por defectos de fabricación.
- Daños o pérdidas por servicio de transporte o logística aceptados por el consumidor durante la recepción del producto
- Presentar el producto con componentes incompletos, sin documentos que amparen su propiedad y fuera de periodo de garantía ofrecido por el proveedor y aceptado previamente por el consumidor.
- Accidente, uso indebido, maltrato, desatención, contacto con fuego u otros eventos fortuitos
- Reparación e instalación de componentes no autorizados por “El proveedor”, como repuesto o mejora en el rendimiento del producto
- Defectos relacionados a la información técnica proporcionada por el consumidor, la cual sea nula, incorrecta, imprecisa, demorada y/o obsoleta, o no se haya formalizado, previo a la fabricación del producto.
- Transportación, instalación, operación, acondicionamiento, modificación, mantenimiento y limpieza en condiciones adversas.
- Alteración o daño a la estructura, componentes, etiquetas y sellos de garantía
- Instalación a sabiendas de daño en el producto
- Daño estético bajo a moderado que no influya en la función principal del producto y para la cual fue diseñado.
- Estrellamiento, roturas, golpes y despostillamiento en componentes metálicos y plásticos, los cuales no sean reclamados por el consumidor al recibir el producto en sus instalaciones.

Limitación de responsabilidad:

“El proveedor”:

- No se responsabilizará por ningún daño incidental, indirecto, especial ni emergente; Así como la pérdida de uso de cualquier equipo, ventas o ganancias perdidas, demora o incapacidad de cumplir con la responsabilidad de entrega al consumidor final.
- Se responsabilizará solo por el valor descrito en el comprobante de compra, sin erogar costos superiores
- No asume responsabilidad alguna por daños o pérdidas ocasionados por transportes o servicios contratados, gestionados o ejecutados por “El Consumidor”
- Realizará la reparación en primera instancia para garantías procedentes.
- Aplicará garantías únicamente por los artículos procedentes, aquellos no aceptados, se retornarán con cargo al consumidor y sin reembolso.
- NO asume responsabilidad alguna por la desinstalación e instalación de productos relacionados a garantías
- Rechazará condiciones acordadas entre el consumidor y usuario final si estas no se han establecido en los documentos particulares de cada fabricación especial o proyecto.
- Cubrirá los gastos relativos al envío de garantías procedentes reparadas (*hasta por el 100% del valor total declarado en factura o comprobante de compra, antes del I.V.A*); En caso de reclamaciones no procedentes, solicitará al consumidor erogar los costos de retorno sin responsabilidad para el proveedor.
- Enviará los productos reparados o en reposición al sitio de entrega original acordado en factura de compra.
- Aplicará las garantías de acuerdo a las condiciones particulares de cada proyecto o fabricación especial, previamente formalizados y validados junto al consumidor.

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



IDEAS INTERMINABLES

Luminarios
Gabinetes Eléctricos • CCM
Ducto Portacable
Fabricaciones Especiales

Derechos y obligaciones del consumidor:

- No puede ampararse en un trámite de garantía en proceso o en demora para eximir sus obligaciones de pago por productos adquiridos
- Debe proporcionar las evidencias, físicas y documentales a “El proveedor”, para agilizar el diagnóstico y ejecución de la garantía
- Debe proporcionar el producto en garantía en el sitio que indique El proveedor.
- Tiene derecho a hacer efectiva la garantía en los periodos pactados con “El proveedor”
- Tiene derecho a recibir en todo momento información sobre el estado de la reclamación y/o solicitud de garantía en las formas acordadas con “El proveedor”.
- Tiene derecho a recibir productos reparados o repuestos a su entera satisfacción
- Acepta que “El proveedor” realice un diagnóstico para conocer el estado físico e interno del producto que ampara la póliza de garantía
- Acepta que de ser necesario los diagnósticos y reparaciones se realicen en sus instalaciones sin cargo alguno para “El proveedor”, y proporcionará las facilidades necesarias para dicha actividad.
- Tiene derecho a hacer efectiva la garantía, por los artículos indicados en comprobante de compra y en la fecha indicada en tal documento.
- Para garantías improcedentes, los costos de retorno, serán por su cuenta
- Se obliga a reportar el daño ocasionado por la empresa de paquetería en 48 horas máximo después del evento en conformidad con las condiciones de dicha empresa.

CONSULTE CONDICIONES PARTICULARES, SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO

Emisión. 00 12-03-2021

Matríz, Gómez Palacio, Dgo. Conmutador: 871 750 00 03, 79 750 11 25, 62

Sucursal Guadalajara
011 52 3313 68 80 28
011 52 3331 62 08 75

Sucursal Monterrey
011 52 8181 91 99 91
011 52 8115 20 08 53

Sucursal Chihuahua
011 52 614 260 08 05