



Política de devoluciones tienda online

OBJETIVO: Asegurar la correcta cancelación y devolución de artículos fabricados o distribuidos por ALCODM bajo motivos distintos a defectos de fabricación.

POLÍTICA: Es política de ALCODM 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 podrá cancelar su pedido, eliminando los artículos no deseados del carrito de compra. Una vez generada la compra, esta no podrá rescindirse, salvo la aplicación del proceso de devolución.

Devoluciones:

- 1.- Todo pedido especial, producto de liquidación o saldos no podrá ser devuelto, salvo por defecto de fabricación.
- 2.- El consumidor cuenta con 7 días hábiles máximo (a partir de la compra), para solicitar la devolución total o parcial de los artículos adquiridos
- 3.- El consumidor, se asegurará que:

- El producto es correctamente funcional, se encuentra en óptimas condiciones y cuenta con accesorios, empaques y documentación original completa.
- Posee los comprobantes de compra del producto a devolver y cumple el apartado 2 de este documento.
- Ingresa al sitio www.alcodm.com.mx/tienda/garantiasydevoluciones ,y ha llenado el formulario anexo
- Resguarda adecuadamente el producto, mientras la devolución es autorizada.

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 8181 91 99 91
011 52 8115 20 08 53

Sucursal Chihuahua
011 52 614 260 08 05



ALCODM[®]

IDEAS INTERMINABLES

Luminarios
Gabinetes Eléctricos CCM
Ducto Portacable
Fabricaciones Especiales

- 4.- Un ejecutivo de servicio al cliente, informará, si la devolución ha sido autorizada e indicará vía correo electrónico el procedimiento a seguir. *(Lo anterior no implica en dicho momento un reembolso monetario).*
- 5.- Autorizada la devolución, el consumidor enviará el producto al sitio indicado, bajo cuenta propia y sin responsabilizar a ALCODM, de posibles eventos fortuitos derivados del manejo de la mensajería.
- 6.- Todo el material recibido será revisado antes de procesar el reembolso de las devoluciones, si el producto cubre las características requeridas, se aplicará cupón de crédito canjeable en la tienda en line ALCODM, el cual cubrirá las piezas aceptadas, y tendrá una vigencia de 180 días a partir de su emisión, aquellas piezas no procedentes se retornarán con cargo al cliente y no serán objeto de reembolso.
- 7.- No se aceptarán devoluciones que no cumplan con los lineamientos antes descritos, ni se realizarán reembolsos en efectivo

CONSULTE CONDICIONES PARTICULARES, SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO

Emisión. 00 11-06-2020

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



alcodm



www.alcodm.com.mx



Política extendida de garantías limitadas tienda online

OBJETIVO: Asegurar al cliente una experiencia satisfactoria durante la presentación de artículos en garantía en la tienda en línea ALCODM.

POLÍTICA: Es política de ALCODM 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 en su tienda online.

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 ingresará al sitio www.alcodm.com.mx/tienda/garantiasydevoluciones, y llenará el formulario adjunto, (*se recomienda contar con los datos de identificación contenidos en la etiqueta de producto siendo indispensable comprobante de compra para solicitar garantía*).

Condiciones generales:

- El alcance de garantías se limita a defectos de fabricación, 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 mediante mensajería, 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 las fichas técnicas y/o tienda online ALCODM.
- Garantías de equipo eléctrico (lampara led, lampara fluorescente, drivers, balastos, tablillas led, sensores de presencia, etc.) se ajustarán a las condiciones del fabricante cuando el proveedor funja como distribuidor o integrador.

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



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 por servicio de paquetería aceptados por el cliente durante la recepción del producto.
- Presentar el producto con componentes incompletos, sin documentos que amparen su propiedad y fuera de periodo de garantía
- Accidente, uso indebido, maltrato, desatención, contacto con fuego, agua o descargas eléctricas naturales u otros eventos fortuitos.
- Reparación e instalación de componentes no autorizados por “El proveedor”, como repuesto o mejora en el rendimiento del producto.
- Daños por instalación eléctrica irregular, sobrevoltaje, picos de tensión y corto circuito.
- Transportación, instalación, operación, acondicionamiento, modificación, mantenimiento y limpieza en condiciones contrarias a las indicadas por “El proveedor”.
- 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 cliente 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, sin erogar costos superiores.
- Realizará la reparación en primera instancia para garantías procedentes.
- Aplicará garantías únicamente por los artículos procedentes, aquellos no aceptados, se retornarán con cargo al cliente y sin reembolso, mediante cupón de crédito, canjeable en tienda ALCODM, el cual tendrá una validez de 180 días calendario a partir de su emisión.
- NO asume responsabilidad alguna por la desinstalación e instalación de productos sujetos a garantía.

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



ALCODM

IDEAS INTERMINABLES

Luminarios
Gabinetes Eléctricos CCM
Ducto Portacable
Fabricaciones Especiales

- Rechazará condiciones acordadas entre el cliente y usuario final si estas no se han establecido en la presente política
- Cubrirá los gastos de mensajería relativos a las garantías procedentes; En caso de reclamaciones no procedentes, solicitará al consumidor cubrir los costos de retorno sin responsabilidad para el proveedor.

Derechos y obligaciones del consumidor:

- No puede ampararse en un trámite de garantía que se encuentre en proceso o demorado para no cumplir 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 al domicilio indicado por 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 via correo electrónico.
- 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 la ejecución de la actividad.
- Tiene derecho a hacer efectiva la garantía, por los artículos mencionados 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 mensajería 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 11-06-2020

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 8181 91 99 91
011 52 8115 20 08 53

Sucursal Chihuahua
011 52 614 260 08 05



alcodm



www.alcodm.com.mx

