



Política de Garantías (AUTOTODO)	Política
	POL-OPE-CAL-520
	Revisión: 01

Políticas de Garantías

1. Plazo máximo para reclamar una garantía.

1.1. A partir de la fecha factura en marcas específicas como:

INJETECH Se otorga garantía de **360 días** naturales.

TOTALPARTS Se otorga garantía de **180 días** naturales.

DYNAMIK Se otorga garantía de **180 días** naturales.

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 improcedencias.

- 3.1. Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una garantía (punto 1).
- 3.2. Cuando el producto hubiese sido 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 y Auto-Todo Mexicana.
- 3.4. Cuando la mercancía no pertenezca a Grupo Ciosa y Auto-Todo Mexicana.
- 3.5. Por negligencia o malfuncionamiento a causa de una instalación incorrecta.
- 3.6. Cuando el cliente solicite garantía de productos y estos NO presenten falla en los equipos de prueba y/o laboratorio.
- 3.7. Si el producto fue usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino.
- 3.8. Si el producto sufrió un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

4. Tiempos de respuesta para trámites de garantías.

4.1. El tiempo máximo para procesar una solicitud por concepto de garantía por Grupo Ciosa y Auto-Todo Mexicana es de **20 días hábiles**.

Toda la mercancía enviada por concepto de garantías queda sujeta a revisión de acuerdo con los estándares de Grupo Ciosa y Auto-Todo Mexicana.

El material que no cumpla con los requisitos y apruebe los filtros descritos anteriormente por Grupo Ciosa y Auto-Todo Mexicana, será retornado al Cliente por concepto de improcedencia.

5. Trámite de una garantía.

5.1. Reportar directamente al asesor de ventas asignado para la gestión/seguimiento en tiempo y forma de la solicitud.