



Technology with vision



## ACUERDO DE COLABORACIÓN

VENTAS NACIONALES  
**HELLAMEX 2021**

**AUTO TODO MEXICANA, S.A. DE C.V.**

4367

Z04

**ANEXO II. TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS 2021**

HELLAMEX, S.A. DE C.V.; en lo sucesivo "HELLAMEX" ubicado en Carretera México-Querétaro KM 30, Bodega 2B, San Martin Obispo Tepetlixpa, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, código postal 54763, correo electrónico de contacto: [rafael.gomez@hella.com](mailto:rafael.gomez@hella.com).

**RECLAMACIÓN POR DAÑOS DE TRANSPORTE**

Serán tramitados por HELLAMEX, siempre y cuando el Cliente haya notificado los daños detectados durante los 5 días naturales posteriores al momento de su entrega. El Cliente deberá gestionar las reclamaciones de daños a través del Formato A-1 dirigido al departamento de Calidad de HELLAMEX al correo electrónico: [rafael.gomez@hella.com](mailto:rafael.gomez@hella.com) para su trámite y/o correspondiente aprobación o rechazo.

**DEVOLUCIONES DE MATERIAL**

**Deberán ser con una anticipación menor a 15 días naturales de haberse enviado el material**

En caso que el Cliente haya solicitado algún material por error, durante los 15 días naturales siguientes a su envío (conforme a la fecha de "Acuse de recibo de la mercancía"), podrá proceder a la **DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL A HELLAMEX**; devolviendo la mercancía en su embalaje original, en perfecto estado de conservación tanto el contenido, como el empaque, con "**flete pagado por el cliente**" hasta las instalaciones de HELLAMEX, señaladas al inicio del presente documento y deberá adjuntar el **Formato A-2** correspondiente así como copia de la Factura.

**Nota:** Previo al envío del material el cliente deberá notificar del mismo vía correo electrónico al departamento de Calidad de HELLAMEX, [rafael.gomez@hella.com](mailto:rafael.gomez@hella.com)

**Para lo casos donde el plazo exceda los 15 días señalados en el punto que antecede.**

La devolución de material después de 15 días posteriores de la fecha de "Acuse de recibo de la mercancía" requiere el envío previo del formulario de Solicitud de Devolución **Formato A-2** a:

Una vez analizada la solicitud por la Dirección Comercial de HELLAMEX, se notificará al Cliente si el material fue aprobado o no para su devolución, el costo del flete deberá ser pagado por el cliente y enviado a la dirección de HELLAMEX, adicionalmente se aplicará un cargo Administrativo del 15% sobre el valor neto de la compra directamente en la Nota de Crédito.

Fecha:

Por HELLAMEX, S.A. DE C.V.

Director Comercial



Por el distribuidor

Informado

Sólo se tramitarán las piezas indicadas en la Solicitud, que hayan sido aceptadas, se encuentren en perfecto estado de conservación, que no hayan sido manipuladas, que no sean obsoletas para HELLAMEX y que no presenten el embalaje defectuoso y/o dañado. Lo anterior, tomando en cuenta que las piezas de reclamo se encuentren descritas en la factura correspondiente.

## GARANTÍAS

HELLAMEX GARANTIZA la calidad de sus productos y únicamente atenderá las reclamaciones por fallos de fabricación durante los 12 meses posteriores a su venta (conforme a la fecha Factura HELLAMEX). En caso de “Reclamación por Garantía”, el Cliente deberá enviar el material afectado a la dirección de HELLAMEX haciéndose cargo del pago del flete, junto con la documentación requerida y según las instrucciones indicadas en el Formato A-1 o el que resulte aplicable.

**HELLAMEX solo se hace responsable del producto vendido, y no pagara en ningún momento gastos derivados por instalaciones y/o componentes adicionales al sistema, mano de obra o de cualquier otra índole.**

**Nota:** Previo al envío del material, el cliente deberá notificar del mismo vía correo electrónico al Departamento de Calidad de HELLAMEX, [rafael.gomez@hella.com](mailto:rafael.gomez@hella.com) para su análisis y autorización de envío a través del **Formato A-1**, de lo contrario no será recibido ningún material en las instalaciones de HELLAMEX.

Una vez recibido en HELLAMEX, el material autorizado se procederá a su análisis para determinar si procede o no la garantía de lo cual será notificado el cliente para acordar la Nota de Crédito o la devolución del material en caso de no ser aceptado.

**JURISDICCIÓN.** Ambas partes se someten para la interpretación, aplicación y controversias derivadas de la devolución y/o garantía, a las leyes aplicables y a los tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle en razón de sus domicilios presentes y

**HELLAMEX** tratará los datos personales necesarios para desempeñar la relación comercial con sus Clientes conforme a Ley Federal de Protección de Datos en posesión de los Particulares. Para conocer cualquier información al respecto puede consultar nuestro Aviso de Privacidad en nuestra página [www.hella.com](http://www.hella.com)





# A-1

## Informe de Reclamación por fallo en garantía o daño de transporte

### 1.- DATOS DEL CLIENTE:

Cliente:	Código Cliente Hella:
Dirección:	Persona Contacto:
Email:	Tel:

### 2.- DESCRIPCIÓN DEFECTO DEL MATERIAL:

	No. Piezas	Referencia	No. Factura	Defecto Observado (*)
1				
2				
3				
4				
5				

(\*) En caso de daño de transporte, indicar nombre de transportista y la fecha de entrega.

### 3.- REQUISITOS DE ENVÍO:

**3.1** Enviar el material al domicilio de HELLAMEX en Carretera México-Querétaro KM. 30, Bodega 2-B, San Martín Obispo Tepetlixpa Cuautitlán Izcalli, Estado de México código postal 54763.

En caso de reclamo por daño en el transporte hacer la reclamación enviarla al domicilio anteriormente indicado de HELLAMEX

**3.2** Adjuntar el presente informe de reclamación con copia de la factura de compra del material "rechazado" (en caso de daño de transporte).

**3.3** Identificar el material enviado como "GARANTÍA" en el exterior del empaque.

**3.4** Empaquetar individualmente cada material en garantía, agrupando en un único bulto.

**3.5** Serán rechazadas las garantías que no cumplan los requisitos de envío mencionados, que estén fuera de plazo, piezas manipuladas y/o por instalación incorrecta, etc.

**3.6** La reclamación por daños de transporte de piezas adquiridas en pequeños envíos debe realizarse en los 5 días siguientes a la entrega.

**3.7** Esta solicitud debe ser enviada previamente vía correo electrónico [rafael.gomez@hella.com](mailto:rafael.gomez@hella.com) además de adjuntar una copia junto con el material enviado.

Indique como desea que las piezas rechazadas por no proceder como garantía le sean enviadas, tan pronto diagnosticadas puede ser:

En próximo pedido: \_\_\_\_\_

Fecha envío: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.





## A-2

### Solicitud de devolución de material

Por favor, indique con una X cuándo adquirió el material			
	Hace menos de 15 días		Más de 15 días

#### 1.- DATOS DEL CLIENTE:

Cliente:	Código Cliente Hella:
Dirección	Persona Contacto:
Email:	Tel:

#### 2.- DESCRIPCIÓN DEFECTO DEL MATERIAL:

	Referencia	Cant	Número Factura	Fecha	Motivo de la Devolución
1					
2					
3					
4					
5					

#### 3.- PROCEDIMIENTO

3.1 Si el producto ha sido adquirido hace más de 15 días:

- Envíe esta solicitud junto con una fotocopia de la factura al correo **rafael.gomez@hella.com**
- Hellamex responderá vía correo electrónico aceptando o rechazando la devolución
- En caso de aceptación, envíe este material con ésta documentación:
  - o Solicitud de devolución de material (presente formulario)
  - o Copia de la factura de compra
  - o Copia del correo de aceptación de la devolución

3.2 Si el producto ha sido adquirido en los últimos 15 días y es derivado de algún error del cliente:

- Envíe esta solicitud (informativa), junto con una fotocopia de la factura al correo: **rafael.gomez@hella.com**
- Cuando envíe el material, adjunte esta documentación:
  - o Solicitud de devolución de material (presente formulario)
  - o Copia de la factura HELLAMEX

#### 4.- CONDICIONES DE ENVÍO

- Envíe el material con "Flete Pagado" (salvo autorización de envío por Flete pagado por HELLAMEX) a:  
**HELLAMEX, S.A. DE C.V.**  
**Carretera México-Querétaro Km. 30, Bodega 2-B, San Martín Obispo Tepelixpa, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C.P. 54763**
- Identifique el paquete con la palabra "DEVOLUCIÓN" en parte visible exterior
- Tanto el material como el embalaje deben estar en perfectas condiciones
- La autorización es válida hasta dos meses desde la fecha de aceptación
- Si la Dirección Comercial rechaza la devolución, el departamento Técnico les enviará un Informe solicitando que indiquen cómo desean que les remitamos las piezas rechazadas. En este caso, deberán enviar un correo electrónico a: **rafael.gomez@hella.com** su respuesta.

