

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y/O RECLAMACIONES

DACOMSA tiene como política aceptar Reclamaciones y/o Devoluciones de productos que cumplan con las siguientes especificaciones:

1. Las reclamaciones deberán ser integradas únicamente por productos Dacomsa.
2. No se aceptará material que haya sido modificado o alterado intencionalmente por el cliente, ni material contaminado u oxidado. En caso de balatas, blocks y segmentos no deberán estar contaminados con grasa.
3. Bajo ninguna circunstancia se aceptarán productos que estén catalogados como obsoletos.
4. No se aceptará producto con una antigüedad mayor a 5 años.
5. El producto debe haber sido instalado en la aplicación y/o vehículo correcto.
6. El cliente y/o usuario deberá reportar al Centro de Servicio a Clientes cualquier devolución o reclamación de producto vía telefónica, correo electrónico o página web.
7. Para agilizar el proceso de verificación de la reclamación, es conveniente indicar claramente la falla, número de parte y cantidad en piezas. En caso de que aplique, el material deberá estar listo para su recolección al momento de reportar al Centro de Servicio a Clientes.
8. El Centro de Servicio a Clientes asignará un número de ticket de registro, sin este número no podrá recogerse en las instalaciones del cliente, atenderse o dar seguimiento.
9. Todas las devoluciones y/o reclamaciones deberán identificarse con el número de ticket, el material deberá estar correctamente empacado para evitar que se maltrate. Queda prohibido rayar, rotular o marcar el empaque y/o cajas del producto.
10. Queda estrictamente prohibido devolver material no reportado y sin número de ticket. Dacomsa no se hará responsable por pérdida o extravío de dichos materiales.
11. Todo material deberá ir acompañado de una lista de empaque y deberá diferenciarse el material por número de ticket aunque vengan en la misma caja.
12. Cuando la devolución y/o reclamación sea empacada por el cliente, debe asegurar el sellado de la caja colectiva con objeto de que no pueda ser violada. Cuando sea empacada por el asesor de ventas o asesor técnico, deberá ser sellado con cinta Dacomsa y firmado por el mismo.
13. Si la devolución y/o reclamación es empacada por el asesor de ventas o asesor técnico y es violada por el cliente, tendrá un cargo adicional del 10% del valor total de la devolución. Dacomsa no se hace responsable por diferencias entre el material reportado y el recibido.
14. Toda devolución por reacondicionamiento, lento movimiento o cobranza, tendrá un cargo que será fijado por el Gerente de Ventas correspondiente, este puede ser desde un 10% en adelante. El cual cubre el reacondicionamiento y/o los incrementos de precio transcurridos.

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y/O RECLAMACIONES

15. El centro de distribución (CEDIS) a través de sus transportes es el único autorizado para recoger devoluciones y/o reclamaciones. No se aceptarán devoluciones enviadas por paquetería o transportes públicos. Sin excepción Dacomsa no se hará responsable del pago de gastos de envío y/o de diferencias entre el material reportado y el recibido.
16. En caso que el cliente no tenga listo el material al momento de realizarse la recolección, CEDIS la reprogramará en la siguiente ruta, después de la segunda recolección no exitosa, se procederá a la cancelación de la devolución y/o reclamación.
17. Para las reclamaciones y/o devoluciones por motivos de:
  - Faltante (recibió menos de lo facturado)
  - Material facturado y no recibido en su totalidad
  - Material no solicitado por el cliente
  - Material recibido fuera tiempo requerido (BO)
  - Material dañado al recibir pedido

Deberá proporcionar número de factura e informar como máximo dentro de los **15 días posteriores a la recepción del producto**.

18. Las reclamaciones y/o devoluciones por material:
  - Material mal etiquetado y/o mal empacado
  - Falta de componentes
  - Calidad (sin usarse)
  - Calidad (ya instalado)

Están sujetas a revisión por parte de nuestra área técnica quien determinará su procedencia, si procede se emitirá una nota de crédito, en caso de una respuesta negativa se emitirá un diagnóstico técnico. Si el producto no es comercializado por Dacomsa, no se emitirá diagnóstico alguno y el material será devuelto.

19. La aceptación de la reclamación solo se hará por producto Dacomsa. Dacomsa no se hace responsable por gastos de mano de obra, arrastres, o piezas adicionales del sistema. Tampoco en caso de accidentes ocasionados por malas instalaciones, negligencia del instalador, colocación errónea y/o inadecuada del producto o con productos complementarios de mala calidad y/o usados.

Atentamente

Francisco Miguel Laguna  
Director de Ventas

Verónica Pérez Vieyra  
Jefe Centro de Servicio a Clientes