

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS



1. Garantía de productos

Electro Automatización y Control se compromete a atender las garantías correspondientes a los productos vendidos conforme a las condiciones aplicables.

La garantía cubrirá los defectos o fallas que correspondan de acuerdo con la naturaleza del producto, las condiciones del fabricante y la legislación mexicana aplicable.

2. Vigencia

La vigencia de la garantía será la indicada en la documentación correspondiente al producto o la que resulte aplicable conforme a la legislación.

Cuando se ofrezca una garantía, ésta será informada al cliente de forma clara.

3. Cómo solicitar una garantía

El cliente deberá comunicarse con nuestro equipo y proporcionar:

- Número de pedido.
- Factura o comprobante de compra.
- Modelo o número de parte.
- Número de serie, cuando aplique.
- Descripción de la falla.
- Fotografías o videos cuando sean necesarios.

No recomendamos enviar mercancía sin recibir previamente instrucciones de nuestro equipo.

4. Diagnóstico técnico

Debido a la naturaleza de los productos de automatización industrial, algunos equipos deberán ser sometidos a revisión.

La revisión podrá realizarse por:

- Electro Automatización y Control.
- El fabricante.
- Un centro de servicio autorizado.
- Un proveedor especializado.

El diagnóstico permitirá determinar la causa de la falla y la solución que corresponda.

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS



5. Casos que pueden quedar fuera de garantía

La garantía podrá no cubrir daños ocasionados por circunstancias ajenas a defectos de fabricación, tales como:

- Instalación incorrecta.
- Conexión eléctrica incorrecta.
- Voltaje incorrecto.
- Sobrecarga.
- Cortocircuito.
- Uso fuera de especificaciones.
- Daño accidental.
- Golpes.
- Modificaciones.
- Reparaciones no autorizadas.
- Manipulación indebida.
- Condiciones ambientales incompatibles con las especificaciones del fabricante.

La procedencia será determinada considerando la evidencia disponible y, cuando corresponda, el diagnóstico técnico.

6. Productos dañados durante el transporte

Al recibir un paquete recomendamos verificar su estado.

Si presenta daños importantes, golpes, perforaciones, aplastamiento o señales de manipulación, el cliente deberá documentar la situación y reportarla al transportista y a Electro Automatización y Control.

Cuando sea posible, deberá dejarse constancia de la incidencia con la empresa transportista.

7. Devoluciones

Las devoluciones se atenderán conforme a la legislación aplicable y a las condiciones informadas para cada operación.

Cuando se trate de una devolución voluntaria no relacionada con un defecto o incumplimiento, el producto deberá encontrarse, en términos generales:

- Sin uso.
- Sin instalación.
- Sin modificaciones.
- Con su empaque original.
- Con accesorios.

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS



- Con manuales y documentación.
- En condiciones aptas para su revisión.

Estas condiciones no limitarán los derechos legales que correspondan al consumidor.

8. Compras realizadas a distancia

En las operaciones a las que resulte aplicable el derecho de revocación previsto por la legislación mexicana, el cliente podrá ejercerlo dentro del plazo legal correspondiente y mediante los mecanismos disponibles para tal efecto.

La legislación mexicana establece actualmente un plazo de cinco días hábiles para la revocación en los supuestos previstos por el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

9. Productos sobre pedido

Los productos adquiridos específicamente para un cliente, personalizados o fabricados bajo especificaciones particulares podrán estar sujetos a condiciones especiales de cancelación y devolución.

Estas condiciones serán informadas antes de confirmar la operación.

Lo anterior no limita las garantías o derechos que legalmente correspondan cuando exista un defecto, incumplimiento o causa legal.

10. Software, licencias y productos digitales

Los productos digitales, licencias, software y productos cuya activación, descarga o registro haya comenzado podrán estar sujetos a condiciones particulares.

Los casos de defecto, incumplimiento o funcionamiento incorrecto serán atendidos conforme a las condiciones aplicables.

11. Reembolsos

Cuando proceda un reembolso, éste será procesado una vez determinada su procedencia.

El medio de reembolso dependerá del método de pago utilizado y de las condiciones de la operación.

Los tiempos adicionales de reflejo pueden depender de bancos, procesadores de pago o instituciones financieras.

12. Gastos de envío

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS



Cuando una devolución, reparación o reposición se encuentre cubierta por una garantía o por un derecho legal aplicable, los gastos correspondientes serán atendidos conforme a la legislación y condiciones aplicables.

13. Domicilio para devoluciones

IMPORTANTE: CONFIRMAR ESTE DATO ANTES DE PUBLICAR.

Domicilio autorizado para devoluciones y garantías:

México, Puebla.
Calle 89 Oriente 603-1, La Mora.
Puebla, Pue. 72587

No deberá enviarse mercancía a este domicilio sin recibir previamente instrucciones de Electro Automatización y Control.