

**CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO</b> .....	2
<b>2. ALCANCE</b> .....	2
<b>3. REFERENCIAS</b> .....	2
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	2
<b>5. DEVOLUCIONES</b> .....	3
5.1 PLAZO DE DEVOLUCIONES .....	3
5.2 CAUSAS VÁLIDAS .....	3
5.3 CONDICIONES DEL PRODUCTO .....	3
5.4 RESTRICCIONES .....	3
5.5 CONDICIONES PARA EL ENVÍO POR PAQUETERÍA DE PRODUCTO EN DEVOLUCIÓN .....	4
<b>6. GARANTÍAS</b> .....	4
6.1 PLAZO DE GARANTÍAS .....	4
6.2 CAUSAS VÁLIDAS PARA RECLAMO DE GARANTÍA .....	5
6.3 RESTRICCIONES PARA GARANTÍAS E IMPROCEDENCIAS .....	5
<b>7. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA TRÁMITES DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS</b> ..	5
<b>8. REEMBOLSOS</b> .....	6
<b>9. ANEXOS</b> .....	7
9.1. TIEMPOS DE EMISIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS .....	7
9.1.1 CIOSA .....	7
9.1.2 AUTOTODO .....	7
9.1.3 BATERÍAS / ACUMULADORES .....	7

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de devoluciones y garantías de productos comercializados, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos y la correcta atención al cliente.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos de la presente política aplican a todas las áreas y canales de venta involucrados en el proceso de devoluciones y garantías, para productos comercializados por Ciosa Autotodo.

## 3. REFERENCIAS

ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos  
Gestión por procesos

## 4. DEFINICIONES

**Ciosa Digital:** Conocida como ciosa.com. Sitio web oficial de Ciosa Autotodo.

**CRM:** (*Customer Relationship Management*). Sistema integral de gestión de relaciones con clientes que permite registrar, administrar y dar seguimiento a interacciones, solicitudes, incidencias y procesos comerciales y de servicio, asegurando la trazabilidad, control y mejora continua en la atención al cliente.

**Delivery:** Número de identificación que se le da a una solicitud que contiene más de un folio.

**Devolución:** Proceso mediante el cual un producto es retornado por el cliente a la organización, derivado del incumplimiento de requisitos establecidos (calidad, especificaciones, cantidad o condición), con el objetivo de recibir una reposición, sustitución o compensación conforme a las políticas vigentes.

**Equipo de diagnóstico:** Escáner, probadores para la línea Injetech, máquina limpiadora de Inyectores.

**Garantía:** Compromiso asumido por la organización respecto a la calidad y funcionamiento de un producto durante un periodo determinado, mediante el cual se asegura la reparación,

sustitución o solución sin costo para el cliente, en caso de presentarse defectos atribuibles a fallas de fabricación o incumplimiento de requisitos.

**GTP:** Guadalajara Technology Park.

## 5. DEVOLUCIONES

### 5.1 PLAZO DE DEVOLUCIONES

Máximo 30 días naturales a partir de la fecha de factura. **Anexo 9.1 Tiempos de emisión de devoluciones y garantías.**

### 5.2 CAUSAS VÁLIDAS

- El número de parte no corresponde a lo solicitado.
- El producto no coincide con su empaque.
- La cantidad entregada es incorrecta.
- El contenido es menor al indicado.
- El producto no cumple con calidad, marca o especificaciones ofrecidas.

### 5.3 CONDICIONES DEL PRODUCTO

- Sin daño, uso o modificación.
- Completo con empaque original, accesorios y manuales.
- Sin etiquetas, adhesivos o marcajes adicionales; solo se permiten las originales intactas.
- Sin marcas de instalación.
- Con folio/delivery generado en CRM.

### 5.4 RESTRICCIONES

- Fuera de plazo: Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una devolución.
- Por diferencia en los múltiplos de venta del artículo.
- Cuando la mercancía no pertenezca a Ciosa Autotodo.
- Cuando se trate de mercancía clasificada como "Remate" y/o "Precio Cazador".
- Cuando el Cliente solicite devolución de productos y se encuentren con:

- Empaque rayado.
- Empaque maltratado.
- Empaque no pertenezca a Ciosa Autotodo.
- Producto marcado.
- Producto dañado/quebrado.
- Producto alterado/modificado.
- Producto usado/instalado.

### 5.5 CONDICIONES PARA EL ENVÍO POR PAQUETERÍA DE PRODUCTO EN DEVOLUCIÓN

- Que el producto no esté rayado, roto, modificado, golpeado, intervenido y/o muestre alteraciones.
- Que el producto esté completo, es decir, con cajas, empaques, manuales y accesorios originales sin maltrato alguno y sin etiquetas adheridas o removidas.
- Que el producto y/o empaque no presente escrituras y/o marcas con tinta indeleble.
- Toda devolución debe contar con “Folio/Delivery” previamente creado por el asesor comercial o servicio al cliente en sistema CRM.

## 6. GARANTÍAS

### 6.1 PLAZO DE GARANTÍAS

Se consideran los siguientes plazos para determinadas marcas y productos, a partir de la fecha de factura, acorde al **Anexo 9.1 Tiempos de emisión de devoluciones y garantías**.

- El equipo de diagnóstico se deberá revisar en el centro de servicio ubicado en Ciosa matriz (GTP).
- Si el equipo de diagnóstico se encuentra dentro del período de garantía de 1 año, Ciosa Autotodo, se compromete a reparar o reemplazar las piezas y/o componentes defectuosos del equipo de diagnóstico sin costo alguno para el propietario.
- **NO aplica garantía** partes de desgaste: bandas, baleros, bujías, plumas limpiaparabrisas.
- El servicio de lavado de inyectores **NO** cuenta con garantía.

- En partes eléctricas, mecánicas, accesorios y en línea fuel injection, que no se encuentren identificados bajo las marcas mencionadas anteriormente, se otorgará un tiempo de garantía específico de acuerdo con el canal de venta:
  - **MOSTRADOR:** Se otorga garantía de **3 meses**
  - **E-COMMERCE:** Se otorga garantía de **3 meses**
  - **B2B:** Se otorga garantía de **6 meses**
  - **MAYOREO:** Se otorga garantía de **6 meses**

## 6.2 CAUSAS VÁLIDAS PARA RECLAMO DE GARANTÍA

- Cuando el producto presente fallas de funcionamiento y este sea atribuible a un defecto de fabricación.

## 6.3 RESTRICCIONES PARA GARANTÍAS E IMPROCEDENCIAS

- **Fuera de plazo:** Cuando la reclamación sea presentada después del plazo máximo para reclamar una garantía.
- **Uso indebido:** Cuando el producto hubiese sido utilizado en condiciones distintas a las normales que estipula el fabricante.
- **Instalación incorrecta:** Si el producto fue sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino.
- **Manipulación por terceros:** Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por terceros ajenos a Ciosa Autotodo.
- **Sin falla comprobable.** Cuando el producto no presente falla en los equipos de prueba y/o laboratorio.
- **Daño por cliente:** Negligencia o malfuncionamiento a causa de una instalación incorrecta o el producto sufrió un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.
- Cuando la mercancía no pertenezca a Ciosa Autotodo.

## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA TRÁMITES DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Los tiempos máximos en días hábiles para procesar una solicitud por devoluciones y/o garantía por Ciosa Autotodo:

- **MOSTRADOR:** Mismo día de la solicitud
- **E-COMMERCE:** 8 días
- **B2B:** 8 días
- **MAYOREO:** 8 días

Para el subgénero de Marchas y Alternadores, es necesario el envío las piezas a matriz central GTP para el análisis correspondiente y aplicación de nota de crédito, teniendo un tiempo máximo de respuesta de 14 días hábiles, esto aplica a todos los canales de venta sin excepción.

Toda la mercancía enviada por concepto de devoluciones y garantías queda sujeta a revisión de acuerdo con los estándares de Ciosa Autotodo.

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

## 8. REEMBOLSOS

Todo reembolso se realizará mediante una nota de crédito emitida al cliente por Ciosa Autotodo, únicamente si la solicitud cumple con los filtros y requerimientos descritos en la presente política.

Para caso específico del canal de venta MOSTRADOR:

- Si el cliente, acude el mismo día de la compra, a solicitar su cancelación, podrá recibir el reembolso del dinero o el remplazo físico de la mercancía.
- Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito o débito, se procederá con la cancelación del cobro correspondiente y se deberá hacer el respectivo reembolso a la tarjeta con la que se realizó el pago.
- Si el cliente, acude después del día de la compra, únicamente se podrá efectuar el cambio físico de la mercancía (aplica solamente para devolución).

## 9. ANEXOS

### 9.1. TIEMPOS DE EMISIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

#### 9.1.1 CIOSA

MARCA	TIEMPO POLÍTICA		TIEMPO RESPUESTA	NOTAS ESPECIALES
	Devoluciones	Garantías		
INJETECH	30 días	12 meses	8 días hábiles	-
INJEKTION	30 días	3 meses	8 días hábiles	-
TOTALPARTS	30 días	6 meses	8 días hábiles	Revisiones de marchas y alternadores: máximo 16 días hábiles
DYNAMIK	30 días	6 meses	8 días hábiles	Juegos de embrague (clutch): 24 meses de garantía
GP1	30 días	12 meses	8 días hábiles	Bombas de agua: 24 meses de garantía
OTRA	30 días	3 meses	8 días hábiles	Todas las marcas restantes, no mencionadas anteriormente

#### 9.1.2 AUTOTODO

MARCA	TIEMPO POLÍTICA		TIEMPO RESPUESTA	NOTAS ESPECIALES
	Devoluciones	Garantías		
INJETECH	30 días	12 meses	20 días hábiles	-
TOTALPARTS	30 días	6 meses	20 días hábiles	Revisiones de marchas y alternadores: máximo 30 días hábiles
DYNAMIK	30 días	6 meses	20 días hábiles	Juegos de embrague (clutch): 24 meses de garantía
GP1	30 días	12 meses	8 días hábiles	Bombas de agua: 24 meses de garantía
OTRA	30 días	12 meses	8 días hábiles	Todas las marcas restantes, no mencionadas anteriormente

#### 9.1.3 BATERÍAS / ACUMULADORES

GP1 GARANTÍA TOTAL 36 MESES				
BATERIAS (Servicio Particular)				
MESES DE GARANTÍA	0-14	15-26	27-35	36 +
% DE AJUSTE	0	50	80	100
BATERIAS (Servicio Público HD)				
MESES DE GARANTÍA	0-8	9-12	13-15	16 +
% DE AJUSTE	0	60	80	100

**INTERSTATE MT GARANTÍA TOTAL 48 MESES****BATERIAS (Servicio Particular)**

MESES DE GARANTIA	0-18	19-34	35-47	48 +
% DE AJUSTE	0	50	80	100

  

<b>BATERIAS (Servicio Público HD) Comercial</b>				
MESES DE GARANTIA	0-12	13-15	16-17	18 +
% DE AJUSTE	0	60	80	100

**INTERSTATE MTP GARANTÍA TOTAL 50 MESES****BATERIAS (Servicio Particular)**

MESES DE GARANTIA	18	19-26	27-39	40-49	50 +
% DE AJUSTE	0	50	65	80	100

**INTERSTATE AGM GARANTÍA TOTAL 50 MESES****BATERIAS AGM**

MESES DE GARANTIA	0-24	25-34	35-49	50 +
% DE AJUSTE	0	50	80	100