



PROMARE

Política de Devolución de Refacciones

¿La pieza no fue la correcta?

Estimado Cliente, esta política aplica en caso de que, una vez realizado tu pedido, requieras realizar una devolución de producto. En este documento te indicamos los pasos a seguir y considerar, así como cual es nuestra Política de Devolución de Refacciones.

Para la aplicación de esta política, el producto debe estar en condiciones nuevas y sin uso o instalación, y la resolución consistirá en el trámite de:

- Nota de Crédito con saldo a favor del cliente para adquisición de otros productos

Para cualquier devolución, es importante validar la elegibilidad de devolución de producto antes de la compra de los mismos. Existen exclusiones a devolución, de los siguientes productos:

- Piezas o componentes eléctricos o electrónicos
- Productos de remate, obsoletos o fuera de línea
- Productos clasificados como sobre pedido o pedidos especiales
- Productos especiales para un determinado VIN de una unidad

Limitaciones de devolución:

La posible devolución de refacciones será invalidada bajo los siguientes casos:

- Fecha límite de 15 días naturales posteriores a la compra
- Refacción o producto que se encuentre usado o dañado
- Empaque dañado y/o sellos violados, o refacción sin empaque original y cualquier complemento o componente faltante

Plazo para solicitud de Devolución:

Cualquier refacción o producto adquirido a través de grupo Amparts tiene un periodo máximo de 15 días naturales posteriores a la fecha de factura del mismo, para hacer cualquier solicitud de devolución. Posterior a dicho plazo, no se aceptará ningún tipo de devolución del producto.

Proceso para Tramitar Devolución:

El trámite se realizará dentro de la página de eCommerce de Amparts. El cliente debe de realizar una solicitud de devolución de un material determinado.

Se deberá de llenar todos los campos de información solicitada. Dicha captura deberá de contener toda la documentación requerida de:

- Factura de la compra
- Recibo de pago, transferencia, o método de pago
- Fotografías requeridas de la mercancía a devolver.

Cualquier solicitud que no incluya los documentos solicitados, no será tramitada.

Cuando la solicitud esté completa, se emitirá un Folio de solicitud o RMA de devolución, el cual especificará el trámite se encuentra en revisión y proceso de validación.



PROMARE

Para cualquier devolución se deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Solicitud de devolución debidamente llenada y con Folio o RMA generado
- El producto se encuentre en su empaque original, en óptimas condiciones para su posterior venta y que cuente con sus manuales y accesorios.
- El producto sea el que se describe en la factura
- El producto sea elegible para devolución
- El tiempo de solicitud está dentro del plazo máximo definido

Horarios y tiempo de respuesta:

Las solicitudes de devolución serán recibidas en horario laboral de 8:30 am a 6:30 pm.

Cualquier solicitud recibida tendrá un plazo de respuesta de máximo 3 días laborales posteriores a la fecha de recibo de la solicitud. La respuesta podrá indicar que está sujeta a revisión física del producto por parte de personal de grupo Amparts previo a una dictaminación de aceptación. Cualquier devolución, está sujeta a una confirmación de aceptación, y una revisión no implica ningún compromiso de aceptación hasta no recibir el mismo por escrito.

Respuesta a Solicitudes:

Una vez definida la respuesta de la solicitud, será notificada vía correo electrónico si la solicitud de devolución fue autorizada o rechazada.

En caso una negación, se enviará la documentación correspondiente explicando el o los motivos de rechazo. Si existen dudas, podrá contactar a servicio al cliente.

En caso de aceptación, se generará una aceptación por escrito indicando la ubicación para entregar la pieza y se pueda expedir nota de crédito al saldo de su cuenta para poder utilizar en liquidación de nuevos pedidos.

Para toda devolución aceptada, esta debe ser devuelta con flete prepago, o entregada en la sucursal origen de compra.