

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

ACCESO VERTICAL GRUPO ALZA-MEX, S.A. DE C.V.

Fecha de entrada en vigor: 24 de marzo de 2026.

La presente política establece los lineamientos y procedimientos para la gestión de garantías y devoluciones de los equipos comercializados por **Acceso Vertical Grupo Alza-Mex, S.A. de C.V.** (en adelante, "ALZA-MEX"). Estas disposiciones se rigen por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y el Código de Comercio vigentes en la República Mexicana.

1. ALCANCE Y LIMITACIONES

Esta política aplica exclusivamente a las adquisiciones realizadas directamente con ALZA-MEX. Se hace constar que la empresa no realiza transacciones de comercio electrónico con pasarela de pago; toda operación se formaliza a través de facturación y canales de venta directos.

2. GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTOS (MARCA POLICRANE)

Todos los productos de la marca **POLICRANE** cuentan con una garantía limitada bajo las siguientes condiciones:

- **Vigencia:** El periodo de garantía es de **90 (noventa) días naturales**, contados a partir de la fecha de facturación.
- **Suspensión de Plazo:** De conformidad con el Art. 77 de la LFPC, el tiempo que el equipo permanezca en servicio técnico para el cumplimiento de la garantía no será computable dentro del plazo de la misma. El conteo se reanudará una vez que el equipo reparado sea puesto a disposición del cliente.
- **Cobertura:** La garantía cubre defectos de fabricación en materiales y mano de obra que impidan el funcionamiento óptimo del equipo.
- **Exclusiones:** La garantía no será válida si el daño deriva de variaciones de voltaje, instalaciones eléctricas deficientes, sobrecarga, falta de mantenimiento preventivo, accidentes o manipulación por personal ajeno a ALZA-MEX.

3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO

Para hacer efectiva la garantía, el equipo debe ser sometido a un peritaje técnico:

1. **Envío al Centro de Servicio:** El cliente deberá trasladar o enviar el equipo a: **Av. Circunvalación Agustín Yáñez No. 421, Col. La Aurora, C.P. 44440, Guadalajara, Jalisco.**
2. **Dictamen:** El personal técnico emitirá un diagnóstico para determinar el origen de la falla.

3. Resolución y Gastos de Traslado:

- **Garantía Procedente (Falla de Fábrica):** ALZA-MEX realizará la reparación o sustitución sin costo. En este caso, ALZA-MEX absorberá o reembolsará los gastos de flete necesarios para el cumplimiento de la garantía (Art. 77 LFPC).
- **Garantía Improcedente (Daño por Operación):** No habrá cambio ni devolución. El costo del flete, diagnóstico y reparación correrá por cuenta exclusiva del cliente.

4. DEVOLUCIONES POR ERROR EN EL PEDIDO

- **Notificación:** El cliente dispone de **48 (cuarenta y ocho) horas hábiles** posteriores a la recepción para reportar un modelo o especificación errónea al correo **alzahamacas@gmail.com**.
- **Logística:** Una vez validado el error operativo de ALZA-MEX, la empresa asumirá la recolección y el envío del producto correcto. El equipo debe estar sin uso y con sus accesorios originales.

5. LOGÍSTICA Y RESPONSABILIDAD EN EL TRASLADO

- **Responsabilidad de ALZA-MEX:** En cumplimiento con la legislación vigente, ALZA-MEX asume la responsabilidad total por daños, pérdidas o menoscabos que sufra el producto durante el traslado hacia el cliente, ya sea mediante transporte propio o fletas externas.
- **Cese de Responsabilidad:** Dicha responsabilidad concluye en el momento en que el Usuario o la persona autorizada firme de conformidad la recepción física del bien, ya sea en el domicilio pactado o en las oficinas de la paquetería (modalidad ocurre).
- **Fletes Ordinarios:** Fuera de los casos de garantía procedente o error de envío por parte de la empresa, los costos de traslado ordinarios son responsabilidad del cliente.

6. REEMBOLSOS Y DERECHO DE REVOCACIÓN

- **Revocación (Art. 56 LFPC):** El cliente puede revocar su consentimiento dentro de los 5 días hábiles posteriores a la compra o entrega (lo que suceda al último), siempre que el bien no haya sido utilizado.
- **Bonificación:** Si tras la reparación el defecto persiste, el cliente tendrá derecho a la reposición del producto, a la devolución del pago o a una bonificación no menor al 20% del precio pagado (Art. 92 Bis LFPC).

Contacto para Soporte:

- **WhatsApp:** +52 1 33 2646 9605
- **Oficina Administrativa:** Av. Patria No. 146, Zapopan, Jalisco.