POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

INTEGRACIÓN, SOPORTE Y TECNOLOGÍA, S.A. DE C.V., también conocida como TELEMÁTICA Y CONTROLES
Última actualización: 2 de noviembre de 2026

1. OBJETO

La presente Política de Devoluciones y Garantías regula los procedimientos, requisitos, plazos y condiciones aplicables a las devoluciones, cambios, reclamaciones y garantías de los productos comercializados por TELEMÁTICA Y CONTROLES (en adelante, la "Empresa") a través de su tienda en línea y demás canales de comercialización.

Al adquirir productos en la tienda en línea, el cliente acepta las condiciones establecidas en la presente Política.

2. ALCANCE

La presente Política es aplicable a todos los productos comercializados por la Empresa, salvo aquellos que por su naturaleza, configuración especial, personalización o condiciones específicas cuenten con términos particulares de garantía o devolución.

3. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO

Al momento de recibir el producto, el cliente deberá verificar:

- Que el empaque se encuentre en buen estado.
- Que el producto corresponda al solicitado.
- Que la cantidad entregada sea correcta.
- Que no existan daños visibles ocasionados durante el transporte.

Cualquier anomalía deberá reportarse conforme a los plazos establecidos en esta Política.

4. DEVOLUCIONES POR ERROR DE ENVÍO

Procederá la devolución cuando:

- Se haya enviado un producto diferente al solicitado.
- La cantidad enviada no corresponda con el pedido.
- Exista un error atribuible directamente a la Empresa.

El cliente deberá notificar dicha situación dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción del pedido.

Una vez verificada la incidencia, la Empresa podrá:

- Sustituir el producto.
- Completar el envío faltante.
- Reembolsar el importe correspondiente.

5. DEVOLUCIONES POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN

Procederá la devolución cuando el producto presente defectos de fabricación detectables en condiciones normales de uso.

La procedencia de la reclamación estará sujeta a la revisión técnica y validación correspondiente por parte del fabricante, distribuidor autorizado o personal técnico designado por la Empresa.

6. REQUISITOS PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

Para iniciar un procedimiento de devolución, el cliente deberá proporcionar:

- Número de pedido o factura.
- Nombre del titular de la compra.
- Descripción detallada de la incidencia.
- Evidencia fotográfica o en video cuando resulte aplicable.
- Datos de contacto actualizados.

La Empresa podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para evaluar la reclamación.

7. CONDICIONES PARA LA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

Las devoluciones únicamente podrán ser aceptadas cuando:

- El producto conserve sus características originales.
- No presente daños ocasionados por el cliente.
- Se entregue con accesorios, manuales y empaques originales cuando sea posible.
- Se respeten los plazos establecidos en esta Política.

8. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDEN LAS DEVOLUCIONES

No procederán devoluciones en los siguientes supuestos:

a) Daños atribuibles al cliente

- Golpes.
- Caídas.
- Derrames.
- Manipulación indebida.
- Instalación incorrecta.

b) Alteraciones al producto

- Reparaciones no autorizadas.
- Modificaciones físicas o electrónicas.
- Remoción o alteración de etiquetas de identificación.

c) Uso indebido

- Operación fuera de especificaciones técnicas.
- Conexiones incorrectas.
- Aplicaciones distintas a las recomendadas por el fabricante.

d) Productos especiales

- Productos sobre pedido.
- Productos personalizados.
- Productos fabricados conforme a requerimientos específicos del cliente.

e) Daños ocasionados por agentes externos

- Variaciones eléctricas.
- Descargas atmosféricas.
- Incendios.
- Inundaciones.
- Fenómenos naturales.
- Actos de terceros.

9. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Salvo indicación expresa en contrario, la garantía aplicable a cada producto será la otorgada directamente por el fabricante correspondiente.

La Empresa actuará como intermediaria para facilitar la gestión de las reclamaciones de garantía cuando resulte procedente.

La duración específica de cada garantía dependerá de las condiciones establecidas por cada fabricante.

10. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

Las garantías no cubrirán:

- Daños provocados por negligencia.
- Instalaciones incorrectas.
- Mantenimiento inadecuado.
- Desgaste normal por uso.
- Uso comercial cuando el fabricante limite la garantía a uso doméstico.
- Daños causados por software de terceros.
- Actualizaciones o configuraciones no autorizadas.

11. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

Para solicitar la aplicación de una garantía, el cliente deberá:

Paso 1. Presentar la solicitud

Enviar al correo electrónico designado para soporte:

- Número de pedido o factura.
- Descripción de la falla.
- Evidencia fotográfica o videográfica.
- Datos de contacto.

Paso 2. Evaluación preliminar

La Empresa realizará una revisión inicial para determinar si la reclamación cumple con los requisitos mínimos.

Paso 3. Envío o recolección del producto

Cuando resulte necesario, el cliente deberá enviar el producto para inspección técnica.

Paso 4. Diagnóstico técnico

El producto será sometido a revisión por:

- El fabricante;
- Un centro de servicio autorizado; o
- Personal técnico autorizado.

Paso 5. Resolución

Dependiendo del resultado técnico, podrá determinarse:

- Reparación.
- Sustitución del producto.
- Sustitución de componentes.
- Emisión de nota de crédito.
- Reembolso.
- Improcedencia de la reclamación.

12. PLAZOS DE ATENCIÓN

Los tiempos de diagnóstico, reparación o reposición dependerán de:

- Disponibilidad de refacciones.
- Procedimientos del fabricante.
- Complejidad de la evaluación técnica.
- Logística de transporte.

La Empresa procurará mantener informado al cliente sobre el estado de su trámite.

13. COSTOS DE TRANSPORTE EN GARANTÍAS

Cuando la garantía resulte procedente, la Empresa podrá asumir total o parcialmente los costos de traslado conforme a las políticas del fabricante.

Cuando se determine que la falla no está cubierta por garantía, los gastos de envío, diagnóstico o devolución podrán ser cubiertos por el cliente.

14. REEMBOLSOS

Cuando corresponda un reembolso, éste podrá realizarse mediante:

- Transferencia bancaria.
- Reversión a la tarjeta utilizada.
- Nota de crédito.
- Otro medio acordado con el cliente.

Los plazos de acreditación dependerán de las instituciones financieras participantes.

15. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Las solicitudes de cancelación podrán ser aceptadas únicamente cuando:

- El pedido no haya sido enviado.
- No exista procesamiento logístico irreversible.
- No se trate de productos de importación especial o pedido especial.

La aceptación de una cancelación quedará sujeta a validación por parte de la Empresa.

16. DERECHO DE RECHAZO DE RECLAMACIONES FRAUDULENTAS

La Empresa podrá rechazar solicitudes de devolución o garantía cuando existan indicios razonables de:

- Fraude.
- Información falsa.
- Manipulación indebida del producto.
- Alteración de evidencia.
- Uso contrario a los términos establecidos.

17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad máxima de la Empresa derivada de cualquier reclamación relacionada con devoluciones o garantías estará limitada al valor efectivamente pagado por el cliente respecto del producto objeto de la reclamación.

En ningún caso la Empresa será responsable por:

- Lucro cesante.

- Pérdida de información.
- Daños indirectos.
- Daños consecuenciales.
- Pérdidas comerciales derivadas de fallas del producto.
- Daños y perjuicios al cliente y a terceros.

18. CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las presentes disposiciones deberán interpretarse en armonía con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable en materia de comercio electrónico vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de existir alguna disposición que resulte contraria a los derechos irrenunciables del consumidor, prevalecerá lo establecido por la legislación aplicable.

19. CONTACTO PARA DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Las solicitudes podrán presentarse a través de:

Departamento de Atención a Clientes y Garantías

Correo electrónico: comprasgdl@telematicaycontroles.com

Teléfono: 33 1385 0858

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h

Sitio web: https://telematicaycontroles.com

20. MODIFICACIONES A LA PRESENTE POLÍTICA

TELEMÁTICA Y CONTROLES podrá modificar la presente Política de Devoluciones y Garantías en cualquier momento para adaptarla a cambios operativos, comerciales o normativos.

Las modificaciones serán publicadas en el sitio web oficial y surtirán efectos a partir de su publicación.

> "En caso de que el producto adquirido presente defectos o vicios ocultos que lo hagan impropio para los usos a que habitualmente se destine, el consumidor podrá ejercer los derechos que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de las garantías otorgadas por el fabricante o proveedor."