POLÍTICA DE ENVÍOS

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 Envíos regula las condiciones aplicables a la entrega de los productos adquiridos a través de la tienda en línea de **TELEMÁTICA Y CONTROLES** (en adelante, la "Empresa"), accesible mediante el sitio web https://telematicaycontroles.com.

Al realizar una compra en el sitio web, el cliente acepta las condiciones establecidas en esta Política.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es aplicable a todas las compras realizadas a través de la tienda en línea de la Empresa dentro de los territorios donde ésta ofrezca servicios de entrega.

La aceptación de un pedido estará sujeta a la disponibilidad de inventario, validación del pago y cobertura logística.

3. COBERTURA DE ENVÍOS

La Empresa realiza envíos a las zonas geográficas que determine en cada momento a través de empresas de mensajería, paquetería o transporte especializadas.

Antes de concluir su compra, el cliente podrá verificar la disponibilidad de entrega en su ubicación.

La Empresa se reserva el derecho de rechazar pedidos cuando la dirección de entrega se encuentre fuera de las zonas de cobertura disponibles.

4. PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

Una vez confirmado el pago, la Empresa procederá al procesamiento del pedido.

El procesamiento incluye:

- Verificación de existencias.
- Validación de información del cliente.
- Confirmación de pago.
- Preparación y embalaje del producto.
- Programación del envío.

Los pedidos serán procesados únicamente en días y horarios hábiles.

Los pedidos realizados fuera del horario laboral, fines de semana o días festivos serán procesados a partir del siguiente día hábil.

5. TIEMPOS DE ENTREGA

Los tiempos de entrega son estimados y podrán variar en función de:

- Disponibilidad de inventario.
- Ubicación geográfica del destinatario.
- Tipo de producto adquirido.
- Condiciones climáticas.
- Operación de la empresa transportista.
- Verificaciones de seguridad.

Los tiempos de entrega publicados en el sitio web son meramente informativos y no constituyen una garantía absoluta de entrega en una fecha específica.

6. COSTOS DE ENVÍO

Los costos de envío podrán variar dependiendo de:

- Destino del envío.
- Peso volumétrico.
- Peso real del producto.
- Dimensiones del paquete.
- Tipo de servicio seleccionado.
- Número de artículos adquiridos.

El costo aplicable será informado antes de concluir el proceso de compra.

En promociones específicas, la Empresa podrá ofrecer envío gratuito bajo determinadas condiciones.

7. CONFIRMACIÓN DE ENVÍO

Una vez despachado el pedido, el cliente podrá recibir:

- Correo electrónico de confirmación.
- Número de guía.
- Información de rastreo.
- Datos de la empresa transportista.

La disponibilidad del seguimiento dependerá de los sistemas de rastreo proporcionados por la empresa de mensajería correspondiente.

8. ENTREGA DE PRODUCTOS

La entrega se considerará efectuada cuando el producto sea recibido en la dirección señalada por el cliente.

La recepción podrá realizarse por:

- El propio cliente.
- Un familiar.
- Un empleado.
- Una persona autorizada que se encuentre en el domicilio de entrega.

La firma, recepción electrónica o cualquier evidencia de entrega emitida por la empresa transportista constituirá prueba suficiente de entrega.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente se obliga a:

- Proporcionar información completa y correcta para la entrega.
- Mantener disponibilidad para recibir el pedido.
- Revisar el estado de los productos al momento de la recepción.
- Reportar cualquier incidencia dentro de los plazos establecidos.

La Empresa no será responsable por retrasos o entregas fallidas derivadas de información incorrecta proporcionada por el cliente.

10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Si la empresa de paquetería no logra efectuar la entrega debido a:

- Ausencia del destinatario.
- Domicilio incorrecto.
- Imposibilidad de acceso.
- Negativa de recepción.

Se podrán generar:

- Nuevos intentos de entrega.
- Gastos adicionales de reexpedición.
- Devolución del producto al almacén de origen.

Cualquier costo derivado de una nueva entrega podrá ser cubierto por el cliente.

11. REVISIÓN DEL PRODUCTO AL MOMENTO DE LA ENTREGA

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

- Estado exterior del empaque.
- Integridad del paquete.
- Coincidencia con la orden realizada.

En caso de detectar:

- Golpes.
- Aperturas.
- Manipulación indebida.
- Daños visibles.

El cliente deberá hacerlo constar en el comprobante de entrega y notificar inmediatamente a la Empresa.

12. PRODUCTOS DAÑADOS DURANTE EL TRANSPORTE

Si el producto presenta daños atribuibles al transporte, el cliente deberá comunicarlo dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción, acompañando:

- Fotografías del producto.
- Fotografías del embalaje.
- Número de pedido.
- Número de guía.

La Empresa evaluará cada caso y determinará las medidas procedentes conforme a las políticas de garantía y devolución.

13. PRODUCTOS FALTANTES O PEDIDOS INCOMPLETOS

Si el cliente detecta la falta de uno o más artículos deberá reportarlo dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción del pedido.

La Empresa podrá solicitar evidencia documental para realizar la investigación correspondiente.

14. RETRASOS AJENOS A LA EMPRESA

La Empresa no será responsable por retrasos ocasionados por circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo:

- Casos fortuitos.
- Fuerza mayor.
- Fenómenos naturales.
- Bloqueos carreteros.

- Problemas operativos de las empresas transportistas.
- Actos de autoridad.
- Contingencias sanitarias.
- Conflictos laborales.

En tales casos, la entrega podrá diferirse hasta que desaparezcan las circunstancias que la impidan.

15. TRANSMISIÓN DEL RIESGO

El riesgo sobre los productos se transferirá al cliente en el momento en que éstos sean entregados en el domicilio señalado para la recepción.

Se recomienda inspeccionar los productos inmediatamente después de la entrega.

16. PRODUCTOS DE ENTREGA ESPECIAL

Algunos productos podrán requerir:

- Transporte especializado.
- Seguro adicional.
- Verificación técnica.
- Coordinación logística específica.
- Entregas programadas.

En dichos casos, la Empresa podrá contactar directamente al cliente para coordinar las condiciones de entrega.

17. ENVÍOS PARCIALES

Cuando una orden incluya productos con diferentes disponibilidades, la Empresa podrá:

- Realizar un solo envío.
- Realizar envíos parciales.
- Mantener la orden en espera hasta completar existencias.

Lo anterior será informado al cliente cuando resulte posible.

18. RECOLECCIÓN EN SUCURSAL O PUNTO DE ENTREGA

Cuando la Empresa habilite esta opción, el cliente podrá optar por recoger personalmente los productos en el lugar indicado.

Para la entrega será necesario presentar:

- Identificación oficial vigente.
- Número de pedido.
- Comprobante de compra cuando resulte procedente.

19. RESTRICCIONES DE ENTREGA

La Empresa podrá rechazar o cancelar envíos cuando:

- Existan riesgos de seguridad.
- No se pueda validar el pago.
- Existan indicios de fraude.
- El producto se encuentre sujeto a restricciones logísticas o normativas.

En su caso, se notificará al cliente y se procederá conforme a las políticas internas aplicables.

20. CONTACTO PARA INCIDENCIAS DE ENVÍO

Para cualquier consulta relacionada con el estado de un pedido o incidencia en la entrega, el cliente podrá comunicarse a través de:

Correo electrónico: comprasgdl@telematicaycontroles.com

Teléfono: 33 1385 0858

Sitio web: https://telematicaycontroles.com

21. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

TELEMÁTICA Y CONTROLES podrá actualizar o modificar la presente Política de Envíos en cualquier momento para reflejar cambios operativos, comerciales o legales.

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

> "La Empresa informará de manera previa a la contratación el costo total de la operación, incluyendo impuestos, gastos de envío, cargos adicionales aplicables y cualquier otra cantidad que deba ser pagada por el consumidor, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor."