

## I. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

### OBJETIVO:

Describir el proceso que se lleva a cabo en IGEO MEXICO, S.A DE C.V. para la cancelación de los equipos o productos por parte de los clientes a través de la tienda en línea.

### ALCANCE:

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la cancelación de un producto vendido por IGEO MEXICO, S.A. DE C.V. a través de su tienda en línea.

### DEFINICIONES:

- Política: Directrices dadas por la Dirección de IGEO MEXICO, S.A. DE C.V. para la toma de decisiones de acuerdo con cada situación.
- Cancelación: Situación en la que el cliente decide no realizar la compra.

### NORMAS PARA CANCELACION DE PRODUCTO(S):

Un pedido puede ser cancelado total o parcialmente siempre y cuando no haya sido liberado en almacén.

Los pedidos que se encuentran en estado Pendiente podrán ser cancelados por usted contactando al área de ventas por teléfono o por correo electrónico.

Por correo: [store@igecomexico.com](mailto:store@igecomexico.com) **con el asunto: CANCELACION**

Por Teléfono:

En la Ciudad de México (55) 5808 0692 y al (55) 2648 8747 al 49

Los pedidos que se encuentren en estado Validando pago o Pago aplicado pero aún no hayan sido liberados en almacén, se podrán cancelar contactando al área de ventas, para solicitar la cancelación es importante:

- Llenar la [solicitud de devolución](#) correspondiente.

Por correo: [store@igecomexico.com](mailto:store@igecomexico.com) **con el asunto: CANCELACION**

- Por Teléfono:  
En la Ciudad de México (55) 5808 0692 y al (55) 2648 8747 al 49

**Solicitar la cancelación del pedido**



**Si su pago fue por depósito o transferencia bancaria** se expedirá una Nota de crédito la cual podrá utilizar en su próxima compra o en el reembolso de su pago.

Si desea utilizar la Nota de crédito en otra compra deberá solicitarlo al área de ventas al correo electrónico [store@igecomexico.com](mailto:store@igecomexico.com) **con el asunto: NOTA DE CREDITO** para que sea aplicada en su pedido.

Si desea utilizar la Nota de crédito para el reembolso de su pago deberá solicitarlo al área de ventas, al correo electrónico [devoluciones@igecomexico.com](mailto:devoluciones@igecomexico.com) quienes le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes donde se le solicitará la información de su cuenta bancaria, este trámite puede tardar hasta 10 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.

**Si su pago fue por Paypal** el reembolso se hará a su cuenta de Paypal, este trámite puede tardar 3 días hábiles.

\*Política sujeta a cambios y modificaciones sin previo aviso.

## II. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

### OBJETIVO:

Describir el proceso que se lleva a cabo en IGEO MEXICO para la solicitud de devolución de los equipos o productos por parte de los clientes a través de la tienda en línea.

### ALCANCE:

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la devolución de un producto vendido por IGEO MEXICO, S.A. DE C.V.

### DEFINICIONES:

- **Política:** Directrices dadas por la Dirección de IGEO MEXICO, S.A. DE C.V. para la toma de decisiones de acuerdo a cada situación.
- **Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los productos de IGEO MEXICO, S.A. DE C.V. no lo acepta y solicita el retorno a IGEO MEXICO, S.A. DE C.V., acompañado por la explicación de tal situación.
- **Pedido Equivocado por parte del cliente:** Situación en la que el cliente hace una compra y después de realizada y de recibido el producto de acuerdo con sus requerimientos, evidencia un error en la orden de compra, habiendo pedido la mercancía o la cantidad equivocada.
- **Productos con defecto de fabricación:** Aquellos productos que, en calidad de nuevo y recién comprados, presenta algún tipo de falla o inoperatividad

### 2. NORMAS PARA DEVOLUCION DE PRODUCTO:

1. El cliente debe solicitar su devolución llenando el formato **“Solicitud de Devolución de Mercancía”** y adjuntando la factura escaneada. Estos documentos se envían al área comercial a través de correo electrónico: [store@igecomexico.com](mailto:store@igecomexico.com) con el asunto: DEVOLUCION

2. Cuando se trate de una solicitud de devolución por “Pedido Equivocado” por parte del cliente, **IGEO MEXICO se reserva el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía.** El plazo máximo para poder recibir una solicitud de devolución es de 7 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió el producto. **Sin excepciones.**
3. Tratándose de una solicitud de devolución por “Producto con Defectos de Fabricación”, **la aceptación a la solicitud de devolución dependerá de la aceptación por parte del fabricante correspondiente; en caso de respuesta negativa por parte del fabricante, se otorgará la garantía de acuerdo a las políticas del mismo.**

### En caso de ser aceptada la devolución:

1. Todos los productos deben estar empaquetados en su envoltura original y en idéntico estado en el que fue entregado
2. Los productos deben contener todos los accesorios, manuales, documentación y registros enviados.
3. El cliente debe acompañar el producto con la factura original de compra.
4. Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente. En caso que la devolución no sea aprobada y que la mercancía ya haya sido enviada a las oficinas de IGEO MEXICO esta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora con quien IGEO MEXICO tenga convenio vigente.
5. Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Se generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra.

**Cuando la solicitud de devolución sea por “Pedido Equivocado” por parte del cliente; en ningún caso se aceptará devolución de productos que:**

1. Se hayan importado o pedido a nuestro proveedor bajo orden de compra del cliente; es decir, que NO eran parte del stock de rotación al momento de recibir el pedido.
2. Presenten señales de manipulación (rayones, huellas de uso de herramientas, etc.), empaque deteriorado y/o que no contengan todos los accesorios entregados, incluidos los manuales y la documentación de registro.
3. Se hayan adquirido en promoción.

### **Tenga en cuenta:**

1. En caso que la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos deben reportarse dentro de los **“tres días siguientes”** al recibo de la misma y evidenciarlos.
2. Para tramitar su devolución contacte al departamento comercial quien le brindará la asesoría necesaria.
3. Todo producto que sea retornado a IGEO MEXICO, una vez se haya entregado o vendido al cliente, debe ser recibido de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento.

\*Política sujeta a cambios y modificaciones sin previo aviso.

### III. POLÍTICAS DE GARANTÍA

- 1) Sólo se harán validas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a: productos quebrados, rayados, modificados, quemados, con piezas sueltas, etc.); así mismo NO procede garantía de productos a los cuales se les da un uso para el que no están diseñados.
- 2) En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o alterados, ya sea por ocurre o a domicilio, solamente se hará valido el cambio si usted lo reporta a nuestras oficinas en la Ciudad de México al (55) 5808 0692 o al (55) 2848 8747 al 49 por correo electrónico a [store@igecomexico.com](mailto:store@igecomexico.com), dentro de las siguientes 24 horas después de haberle llegado el paquete.
- 3) Al recoger el producto en nuestras oficinas, deberá revisar la integridad de la mercancía para su conformidad, si usted omitiera esta revisión daremos por entendido que está de acuerdo y satisfecho con la mercancía que está recibiendo.
- 4) Al enviar algún producto a garantía, usted deberá incluir una copia de la factura de compra, así como todos los accesorios originales necesarios para el funcionamiento del producto, pues de lo contrario NO se aceptará tramitar la garantía hasta en tanto se envíen todos los accesorios faltantes o el producto completo.
- 5) Junto con el producto enviado a garantía, deberá anexar una carta explicando el problema, NO se procederá a su revisión si no se incluye dicho documento y esto demoraría el tiempo de respuesta del proceso de garantía, pues esta carta nos ayudará a revisar más rápido el problema.
- 6) Los gastos de envío a nuestras oficinas deberán ser cubiertos por el cliente (no se reciben paquetes por cobrar); si el producto presentara un mal funcionamiento y procediera la garantía el costo de envío a su domicilio corre por nuestra cuenta. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será de 10 días hábiles máximo el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla.
- 7) Para hacer valido la garantía de envío por daños ocasionados por la empresa fletera presente lo podremos recibir o rechazar sin responsabilidad para IGEO MEXICO, comunicándonos con usted vía e-mail o por teléfono. Para poder proceder al reclamo de garantía a la compañía tendrá que haberse documentado con SEGURO POR DAÑO O PÉRDIDA.

- 8) En caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos productos “harán continuidad” con la misma garantía del producto original.
  
- 9) En caso de que el producto presentado o enviado a garantía mostrara un buen funcionamiento se hará un cargo de \$XXX.00 Pesos más IVA o USD\$XX.00 Dólares Americanos por diagnóstico del equipo y el costo de envío a su domicilio correrá por su cuenta, mismos que deberán ser cubiertos a IGEO MEXICO para que proceda regresarle el producto.
  
- 10) NO HAY CAMBIOS por mercancía de otros modelos, solo será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro del mismo modelo o similar si así se determinara después del diagnóstico y siempre y cuando no exceda el límite de tiempo de garantía estipulado en estas políticas (inciso 1), misma que en ningún caso podrá exceder de 30 días.
  
- 11) No nos hacemos responsables de los equipos que permanezcan en nuestras instalaciones más de **30 días** naturales después de que se le haya dado aviso al cliente para que pase por él.