



# SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

## ARELI AGUILAR AVALOS

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL, LIMPIEZA INDUSTRIAL E INSTITUCIONAL, BOLSAS Y ROLLOS DE POLIETILENO Y ESPECIALIDADES.

TEL: [\(55\)5769-1894](tel:(55)5769-1894) Email: [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)

### POLÍTICA DE REEMBOLSOS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES - TIENDA AGA

#### FINALIDADES

Los productos adquiridos en Suministros Industriales AGA son de uso fabril, por lo tanto, no recomendamos su utilización para practicar ningún deporte, actividad física extrema o cualquier otro distinto a su fabricación ya que no cuentan con las características y/o tecnologías de un producto de performance. De hacerlo, no tendrá derecho a solicitar cualquier cambio o devolución.

Esta política tiene como objetivo garantizar la satisfacción del cliente y establecer una relación de confianza entre el cliente y AGA.

#### DEFINICIONES

Para mejor explicación de esta política, se entenderá por:

1. AGA: la negociación con nombre comercial Suministros Industriales AGA
2. Cliente: persona física o moral que compra los productos comercializados por AGA.
3. Política: La presente POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES EN TIENDA FÍSICA AGA.
4. Tienda física AGA: El local comercial o establecimiento físico que ocupa AGA para comercializar sus productos.
5. Cambios: el convenio entre el cliente y AGA para cambiar un producto adquirido por el cliente sujetándose a los requisitos de esta política.
6. Devoluciones: el convenio entre el cliente y AGA para devolver un producto adquirido por el cliente sujetándose a los requisitos de esta política.
7. Ventas al por Mayor: Venta equivalente o superior a \$5,000.00 MXN de mercancías realizadas por AGA como vendedor con sus clientes, en las cuales se considera la reducción de los precios de las mercancías a cambio de una mayor adquisición en el número de éstas.
8. Ventas al por menor: venta de productos realizada por AGA menor a \$5,000.00 MXN mediante ventas directas y abiertas al público, para poner al alcance de los propios consumidores finales los bienes y objetos de comercio de AGA.
9. Especialidades: Todas aquellas ventas que se realicen sobre un monto mayor a \$10,000.00 MXN, que cuenten con características específicas entre AGA y sus clientes, en las cuales se acuerden cantidades y calidades distintas a las ventas al por mayor o ventas al por menor.

#### GENERALES

Para solicitar cualquier cambio o devolución se deberá presentar:

1. El ticket, nota de venta y/o factura que corresponda con el artículo sujeto a cambio o devolución.
2. El artículo completo y en buen estado.
3. No se podrán procesar cambios ni devoluciones sin ticket, recibo de compra y/o factura.

#### TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los siguientes términos y condiciones son aplicables a los cambios y devoluciones que solicite el cliente:

1. Cualquier solicitud de cambio o devolución podrá procesarse después de 24 horas de haber adquirido el producto y dentro de un plazo no mayor a 90 días naturales después de la fecha de su compra.



# SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

## ARELI AGUILAR AVALOS

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL, LIMPIEZA INDUSTRIAL E INSTITUCIONAL, BOLSAS Y ROLLOS DE POLIETILENO Y ESPECIALIDADES.

TEL: [\(55\)5769-1894](tel:(55)5769-1894) Email: [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)

2. El cliente podrá efectuar cambios (marca, talla, color o modelo) o devoluciones comunicándose directamente al número (55) 5769 -1894 o por el correo [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)
3. No aplican cambios, ni devoluciones en productos de lanzamiento especial, ediciones limitadas, productos químicos o en pedidos dentro del segmento de "especialidades" y productos que entren dentro de las promociones del mes en curso. En todos los casos, serán ventas finales.
4. Se podrá solicitar un máximo de 1 (un) cambio o devolución dentro de los 90 días permitidos, ya sea por alguno de los productos adquiridos en su compra o la totalidad de ésta.
5. Para solicitar un cambio o devolución, el producto deberá devolverse en óptimas condiciones, conservando caja, etiquetas y/o envolturas, AGA podrá realizar las revisiones necesarias para comprobar que los productos no han sido utilizados, alterados o dañados. El comprador deberá llenar el formato de solicitud de devolución que al efecto le indique AGA.
6. Se podrán hacer cambios o devoluciones por concepto de defecto de fábrica, sólo cuando se cumplan los siguientes aspectos:
  - 6.1. Desprendimiento de alguno de sus componentes (suela, entrecorte, lengüeta, cintas, accesorios, vistas, tapas, micas, armazones, etc.), descosido de algún sitio o de alguno de sus componentes (suela, entrecorte, cierres, mascarillas, cofias, resortes, etc.).
  - 6.2. Defecto de material o de algún elemento del producto (argollas, pantallas, botones, accesorios, enchufes, hebillas, plantilla, etc.)
  - 6.3. Alguno de sus elementos no funciona (luces, elásticos, cremalleras, tecnologías, etc.)
7. El cliente tendrá un periodo de 24 horas a partir de que adquiera el producto para informar por medio del número (55) 5769-1894 o por el correo [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com) en un horario de las 09:00 horas a las 17:00 horas de lunes a viernes y solicitar una devolución por Defecto de Fabrica, no aplicará fuera de este tiempo o cuando el producto presente claras señales de uso o desgaste evidente de sus componentes.
8. Los cambios de marca, talla, color o modelo dependerán de la disponibilidad en tienda.
9. Para productos adquiridos con promoción, las solicitudes de cambios aplican de la siguiente forma:
  - 9.1. En promociones del tipo 2x1, el 2% o 3% menos y similares, no hay devoluciones, únicamente aplican cambios por productos que se encuentren dentro de la misma promoción y se sujetara a la disponibilidad de los mismos. El cliente debe llevar todas las piezas que conforman el pedido para realizar el cambio. Esta acción puede ejecutarse una sola vez.
  - 9.2. Descuentos progresivos, Promoción Regular o BOGO (Compra uno y el segundo al 50%). En el caso de cambios, no se podrá aplicar el mismo descuento con el que fue adquirido el producto, en todo caso será cobrado a precio normal, lo anterior estará sujeto a la disponibilidad del producto.
10. Aplican devoluciones cuando:
  - 10.1. El producto no cumplió sus expectativas, no era la talla deseada.
  - 10.2. Por error de proceso, que el producto venga incompleto o con error de fabricación.
  - 10.3. Para realizar la devolución, deberá efectuarse después de 24 horas de haber adquirido el producto y dentro de un plazo no mayor a 90 días naturales después de la fecha de compra. Para solicitar cualquier devolución, el comprador deberá presentar el ticket/factura de compra que corresponda con el objeto sujeto a cambio o devolución y el articulo completo. No se podrán procesar cambios ni devoluciones sin orden de compra, ticket o factura.

### EXCLUSIÓN

La presente política no incluye aquellos productos que por su naturaleza no pueden ser devueltos, incluyendo aquellos que se hayan adquirido en oferta, que sean hechos a la medida o que sean considerados en la categoría de especialidades,



# SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

## ARELI AGUILAR AVALOS

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL, LIMPIEZA INDUSTRIAL E  
INSTITUCIONAL, BOLSAS Y ROLLOS DE POLIETILENO Y ESPECIALIDADES.

TEL: [\(55\)5769-1894](tel:(55)5769-1894) Email: [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)

salvo que, por defectos de fabricación así lo requiera, mas no por daño físico (productos quebrados, rayados, quemados, etc.); no es procedente la garantía cuando al producto se le dé un uso diferente al establecido; las especificaciones del producto son dadas a conocer al cliente previo a su adquisición.

NO aplican ningún cambio o devolución cuando:

1. El producto se encuentra desteñido, manchado o tintado por accidente o intencionalmente.
2. Se haya aceptado y firmado la cotización inicial (en productos de especialidades)
3. El producto presenta señales de uso incorrecto o no sugerido.
4. El producto se percibe desgastado o con evidencia de notable uso.
5. El producto luce dañado o alterado por accidente o intencionalmente.
6. No siguió las indicaciones descritas en las etiquetas para su lavado y/o secado.
7. En productos especiales o unidades de edición limitadas (Ej. Equipos de cómputo, extintores, café, mobiliario, etc.)
8. En productos con etiqueta de "Lanzamiento"
9. La caja, empaque o estuche luce muy dañada o lastimada.

### VENTAS AL POR MAYOR

Al generar una venta al por mayor, el comprador debe informar al vendedor dentro de los cinco días posteriores de recibir las mercancías y por escrito, si existe alguna falta de calidad o cantidad en ellas; o que dentro de treinta días contados desde que las recibió, no le reclamase por causa de vicios internos de las mismas, perderá toda acción y derecho a repetir por tales causas contra el vendedor, conforme a lo establecido en el artículo 383 del Código de Comercio vigente en la República Mexicana.

El vendedor tiene derecho a exigir la retribución de los gastos que se generen por la mercancía en depósito, la cual se arreglará a los términos del contrato.

### GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.

La garantía respecto de los siguientes productos adquiridos se hará válida directamente con el fabricante del artículo, de conformidad con sus políticas, pólizas de garantía, procedimientos y restricciones: ***Toners de Impresora, Equipos de Cómputo, Mobiliario, Equipo de Oficina, así como aquellos otros productos o mercancías de los cuales se especifique si aplica garantía en la cotización, orden de compra y/o factura correspondiente. (Categoría "Especialidades")***

Respecto al resto de los productos, el comprador entiende y acepta que AGA no ofrece garantías superiores a las señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en las Normas Oficiales Mexicanas, en el Código Civil del Estado de México o en el Código de Comercio vigente en la República Mexicana.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, AGA podrá rechazar la solicitud de devolución y/o cambio correspondiente.

### JURISDICCIÓN

Cualquier controversia suscitada con esta política se sujetará a la jurisdicción y competencia de los Tribunales competentes en el Estado de México.



# SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

## ARELI AGUILAR AVALOS

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL, LIMPIEZA INDUSTRIAL E INSTITUCIONAL, BOLSAS Y ROLLOS DE POLIETILENO Y ESPECIALIDADES.

TEL: (55)5769-1894 Email: [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)

SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

SOLICITUD PARA CAMBIO DE PRODUCTO

DATOS GENERALES		
NOMBRE DEL CLIENTE:		DIRECCION:
TELEFONO:		
ARTICULO ERRADO:	<input type="checkbox"/>	DEVOLUCION: <input type="checkbox"/>
DATOS DEL ARTICULO DE CAMBIO		
PRODUCTOS DEVUELTOS	NUMERO DE FACTURA	CANTIDAD
CAMBIARLOS POR		CANTIDAD
FECHA DEL CAMBIO:		
MOTIVO DEL CAMBIO:		
INFORMACION DE REEMBOLSO/TRANSPORTE:		
VALOR TOTAL:	NOTA: POR NINGUN MOTIVO SE HACE DEVOLUCION DE DINERO, EN TODO CASO ESTE SE TOMARÁ COMO ABONO PARA OTRO ARTICULO Y PODRA REALIZARSE SOLO UNA VEZ.	
ABONO:		
SALDO:	OBSERVACIONES:	
FECHA DE ENVIO:		
VALOR DEL TRANSPORTE:		

### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES DE CAMBIO/DEVOLUCION.

\*Nuestra empresa admite el cambio de productos en stock de nuestro almacén, nunca de productos solicitados al proveedor expresamente para el cliente, el cliente tiene el derecho de consultar si el producto que desea adquirir posee garantía de la tienda o del fabricante, para ello puede comunicarse al correo: [contacto@suministrosindustrialesaga.com](mailto:contacto@suministrosindustrialesaga.com), o también al teléfono de atención al cliente (55) 5769-1894 antes de realizar el pedido; todos los productos distribuidos por Suministros Industriales AGA son nuevos, por este motivo no admitimos cambio en ningún caso de productos que hayan sido utilizados, motivo de negar el cambio o devolución será que falte algún envoltorio del producto, que tenga alguna marca de montaje o instalación, arañazo, roce, golpe, marca en los conectores de instalación y aplicadores de instalación, suciedad, desteñido, manchado o tintado por accidente o intencionalmente, rotura o soportes interiores del envoltorio, usado o instalado.

\*No se admitirán cambios en ningún caso de productos en liquidación o en oferta.



# SUMINISTROS INDUSTRIALES AGA

## ARELI AGUILAR AVALOS

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL, LIMPIEZA INDUSTRIAL E  
INSTITUCIONAL, BOLSAS Y ROLLOS DE POLIETILENO Y ESPECIALIDADES.

TEL: (55)5769-1894 Email: [suministros.aga@gmail.com](mailto:suministros.aga@gmail.com)

\*Los gastos del Cambio o Devolución correrán a cargo del cliente, siendo este responsable del envío a nuestras instalaciones, dirección indicada en la cabecera de la factura, una vez recibido el producto el coste de vuelta de envío y manipulación, correrá a cargo del cliente, siempre y cuando no sea por defecto de fabricación.

\*Es estrictamente necesario conservar la Factura/Ticket de compra para realizar cualquier cambio o devolución.

\*El plazo máximo para solicitar el cambio/devolución será de 90 días naturales contando desde la fecha de factura, transcurrido ese plazo no se podrá solicitar esta opción en ningún caso.

\*Los productos llamados especialidades, limpieza institucional, bolsas y rollos de polietileno y aquellos que formen parte del equipo de protección personal que tengan contacto con ojos, boca, nariz y oídos, no admitiremos el cambio en ningún caso. NO OLVIDE INCLUIR UNA COPIA DE LA FACTURA o TICKET DE VENTA DEL PRODUCTO INDICANDO EL NUMERO DE SERIE DEL PRODUCTO Es obligatoria la firma de este documento, de no firmarlo y enviar el producto se considera como aceptadas las condiciones que el presenta.

**FECHA, NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE:**

---