

## Política de Garantías y Devoluciones

### 1) Garantía Emcar S.A. de C.V.

- i. Los productos vendidos por EMCAR S.A. de C.V. tienen un periodo de garantía de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción por parte del cliente para hacer cualquier reclamación o devolución por defecto de fabricación, una vez concluido este periodo se considera aceptado por parte del cliente y no se aceptará ninguna reclamación ni cambio.
- ii. Las reclamaciones dentro del periodo establecido serán atendidas por EMCAR S.A. de C.V. revisando las razones mencionadas por el cliente para determinar que el defecto sea atribuible a la fabricación o manejo del material.
- iii. En caso de que el defecto en el material sea atribuible al manejo o transformación de este por parte del cliente, no se realizará la garantía ni se recibirá el material dañado.
- iv. No aplica garantía en pedacería o productos en liquidación.
- v. La entrega del material en sucursal o recolección en sitio no constituye la aceptación de la devolución por parte de EMCAR S.A. de C.V. hasta que se realice el trámite completo y la entrega del nuevo material o nota de crédito.
- vi. En caso de que proceda la devolución, se entregará al cliente una nota de crédito que podrá utilizar para comprar otros materiales o servicios ofrecidos por EMCAR S.A. de C.V. en un plazo máximo de 3 meses.

### 2) Garantía del fabricante

- i. Una vez cumplido el plazo de la garantía del vendedor, en algunos productos puede aplicar garantía por parte del fabricante, bajo sus condiciones y lineamientos, Emcar S.A. de C.V. podrá apoyar al cliente en el trámite de la reclamación, pero no tienen ninguna responsabilidad u obligación en el cumplimiento de ésta.

### 3) Devoluciones de material

- i. En caso de que el cliente decida devolver el material por alguna razón ajena a EMCAR S.A. de C.V., solo podrá hacerlo hasta 3 días hábiles posteriores a la recepción del material, siempre y cuando,

- éste se encuentre en las mismas condiciones que se le entregó al cliente y sea exactamente el material que se entregó al cliente, no se recibirá ningún material distinto al reflejado en la factura.
- ii. Para el proceso de devolución el cliente deberá hacerse cargo del costo de recolección del material, teniendo la opción de entregar su material directamente en la sucursal donde realizó la compra o en el CEDIS con dirección en Av. Los Angeles 310, Del Nte., Monterrey, N.L., también podrá solicitar el servicio a Eincar S.A. de C.V. cubriendo el costo del flete para su revisión; la entrega del material en sucursal o recolección en sitio no constituye la aceptación de la devolución por parte de EMCAR S.A. de C.V. hasta que se realice el trámite completo y la entrega del nuevo material o nota de crédito.
  - iii. En caso de que el material se encuentre dañado o sucio por el manejo o transformación de este por parte del cliente, no se realizará la devolución de esas piezas y se devolverán al cliente.
  - iv. En caso de que el material sea sobre pedido por requerir características especiales en color, espesor, medida, gramaje, etc... y/o el cliente haya solicitado cortes o medidas especiales distintas al catálogo de productos de línea de EMCAR S.A. de C.V., no se realizará la devolución de este.
  - v. En caso de que proceda la devolución, se entregará al cliente una nota de crédito que podrá utilizar para comprar otros materiales o servicios ofrecidos por EMCAR S.A. de C.V. en un plazo máximo de 3 meses.