

POLÍTICA DE RECLAMOS Y GARANTÍAS

S&M TRUCK PARTS

1. Objeto y Alcance

La presente **Política de Reclamos y Garantías** tiene por objeto establecer los procedimientos, términos, responsabilidades y limitaciones aplicables a las reclamaciones por inconformidad, daño, defecto o incumplimiento en los productos comercializados por S&M **S&M Truck Parts Importadora**] (en adelante, "S&M Truck Parts").

Esta política es aplicable a todas las operaciones de compraventa realizadas dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo ventas directas, distribución a terceros y entregas derivadas de importación o reventa de componentes para vehículos pesados, así como para las compras realizadas por medio del comercio Electrónico de la página WEB Oficial de S&M.

2. Principios Generales

2.1. Cumplimiento Normativo.

S&M Truck Parts garantiza que todos los productos comercializados cumplen con las especificaciones técnicas declaradas por el fabricante, así como con las normas oficiales mexicanas aplicables.

2.2. Alcance de la Garantía.

La garantía aplica únicamente sobre **defectos de fabricación, ensamblaje o materiales**. No cubre daños ocasionados por instalación incorrecta, uso inadecuado, negligencia, accidentes, manipulación indebida o desgaste natural derivado del uso.

2.3. Naturaleza de la Relación Comercial.

Las reclamaciones deberán tramitarse por el cliente que figure en la factura o comprobante fiscal correspondiente. En el caso de distribuidores o talleres, S&M Truck Parts no reconocerá reclamaciones directas de usuarios finales, salvo autorización expresa por escrito.

3. Condiciones para Proceder con un Reclamo

3.1. Plazo para Presentar Reclamos.

- El cliente deberá notificar cualquier inconformidad o daño visible en un plazo máximo de **48 (cuarenta y ocho) horas** contadas a partir de la recepción de la mercancía.
- Los reclamos por defectos de funcionamiento o fabricación deberán presentarse dentro del **plazo de garantía especificado en la factura o ficha técnica** del producto, contado a partir de la fecha de venta.

3.2. Documentación Requerida.

Para iniciar un reclamo, el cliente deberá proporcionar:

- a) Copia de la factura o comprobante fiscal de compra.
- b) Descripción detallada del defecto o inconformidad.
- c) Evidencia fotográfica o videográfica del daño.
- d) Reporte técnico o diagnóstico emitido por un taller certificado, si aplica.
- e) Guía de embarque o constancia de entrega, en caso de daños durante el transporte.

3.3. Forma de Presentación.

Los reclamos deberán enviarse por escrito al correo electrónico operaciones@ssmtruck.com o dirección oficial de atención a garantías indicada por S&M Truck Parts. No se aceptarán reclamaciones verbales o sin respaldo documental.

4. Procedimiento de Evaluación

4.1. Recepción y Acuse.

Una vez recibido el reclamo, S&M Truck Parts emitirá un acuse de recibo dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes, informando si la documentación está completa o si se requiere información adicional.

4.2. Inspección y Diagnóstico.

S&M Truck Parts podrá solicitar la devolución física del producto para su revisión técnica. El cliente deberá enviarlo debidamente empacado y asegurado a las instalaciones designadas, con los gastos de transporte cubiertos temporalmente por el reclamante.

4.3. Dictamen Técnico.

El área de calidad o ingeniería emitirá un dictamen en un plazo no mayor a **15 (quince) días hábiles** a partir de la recepción del producto. Dicho dictamen será definitivo e inapelable en cuanto a la determinación de la causa del defecto.

5. Resolución de Garantías

5.1. Reparación, Reposición o Nota de Crédito.

Si el reclamo resulta procedente, S&M Truck Parts podrá, a su elección:

- a) Reparar el producto sin costo;
- b) Sustituirlo por otro de igual o similar naturaleza; o
- c) Emitir una nota de crédito equivalente al valor del producto reclamado.

En ningún caso procederá la devolución de dinero en efectivo salvo disposición expresa en contrato o acuerdo comercial previo.

5.2. No Procedencia.

La garantía se considerará no procedente en los siguientes casos:

- Daños ocasionados por instalación o uso incorrecto.
- Intervención del producto por personal no autorizado.
- Ausencia de número de serie o alteraciones visibles en etiquetas, sellos o empaques.

- Falta de comprobante de compra o documentación requerida.
 - Desgaste normal o deterioro por el uso.
-

6. Limitación de Responsabilidad

- 6.1. La responsabilidad máxima de S&M Truck Parts, en cualquier caso, se limitará al valor de reposición del producto defectuoso.
- 6.2. S&M Truck Parts no responderá por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de productividad, gastos de instalación o retiro, ni cualquier otro perjuicio consecuencial derivado del uso del producto.
- 6.3. El cliente reconoce que los productos importados pueden requerir instalación especializada, la cual será responsabilidad exclusiva del comprador o taller autorizado.
-

7. Reclamos por Transporte y Daños en Envío

Cuando los daños se deriven del transporte, el cliente deberá presentar el reclamo directamente ante el transportista, conforme a las disposiciones de la **Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal**.

S&M Truck Parts brindará asistencia documental, pero no asumirá responsabilidad por pérdidas o daños ocurridos después de la entrega de la mercancía al transportista.

8. Vigencia, Modificaciones y Jurisdicción

- 8.1. La presente política entra en vigor a partir de su publicación o comunicación formal al cliente.
- 8.2. S&M Truck Parts podrá modificar los términos aquí establecidos mediante notificación escrita o actualización en su sitio web.
- 8.3. Para la interpretación y cumplimiento de la presente política, las partes se someten a las **leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos** y a la **jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México**, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.
-

S&M TRUCK PARTS

EURO BUSINESS(PARQUEINDUSTRIAL) Calle INDUSTRIALMODERNA 76246

Contacto: contacto@ssmtruck.com