

Área al que pertenece esta política:

Ventas GRUPO FG

Nombre de la política:

Devoluciones

Elaborada por:

Fernando Mata Camacho

Revisión:

2

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

11 / Abr / 2025

Páginas:

1 de 3

GFG-PL-VTA-04

ÍNDICE

	Página
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Lineamientos de la Política	2
4.- Control de Cambios	3

Área al que pertenece esta política:

Ventas GRUPO FG

Nombre de la política:

Devoluciones

Elaborada por:

Fernando Mata Camacho

Revisión:

2

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

11 / Abr / 2025

Páginas:

2 de 3

GFG-PL-VTA-04

1. OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo describir los lineamientos generales para atender de manera eficiente las devoluciones del cliente y así cumplir con su entera satisfacción.

2. ALCANCE

La presente política aplica a los productos y materiales que comercializa el GRUPO FG a través de Ventas, así como, todos los almacenes del GRUPO FG.

3. LINEAMIENTOS DE LA POLITICA

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la República Mexicana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso. En caso de aplicar en alguna devolución, se podrá llevar a cabo siempre y cuando se cumplan todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

Se podrá solicitar una devolución de un producto, siempre y cuando este sea adquirido a través de FG Electrical Representatives, S.A. de C.V., FG Manufacturing Services, S. de R. L. de C.V., Alianza Eléctrica, S.A. de C.V. y Alianza Eléctrica del Pacífico, S.A. de C.V., que cumpla con las siguientes características y condiciones:

- El cliente cuenta con 3 días a partir de la recepción de sus pedidos para verificar las cantidades y buen estado físico de los productos y materiales adquiridos y si hubiera alguna diferencia o productos dañados procederá la devolución.
- Ser aceptado por el vendedor correspondiente antes de enviar el producto.
- Empaque original.
- Material completo y sin daños físicos.
- Material sin uso (nuevo).
- En caso de aplicar Aviso de Prueba, incluir pantalla de devolución de avisos correspondientes.
- Incluir factura y nota de entrega correspondiente (no mayor al mes corriente)
- La devolución debe realizarse al almacén de procedencia correspondiente.
- Toda devolución está sujeta a un cargo administrativo, dependiendo el monto a devolver, favor de verificar con su vendedor correspondiente.
- Ningún operador (chofer) está autorizado para recibir material del cliente, sin previo aviso y sin la autorización explícita de las gerencias de ventas para realizar el transporte de una devolución.
- El cliente deberá canalizar las devoluciones a través de su ejecutivo de venta asignado.

La devolución no aplica si se detecta alguna de las siguientes condiciones en el producto:

- Pasados los 3 días hábiles con los que cuenta el cliente para verificar las cantidades y estado físico de los productos y materiales adquiridos, no procederá ninguna devolución.
- El producto fue usado
- El empaque o la caja del equipo tienen etiquetas no originales o están violados los sellos de fábrica.
- La caja se encuentra rayada, con golpes, sucia, mojada o con otra forma de maltrato con la que no haya sido entregada.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido (especial).
- El producto es obsoleto o fuera de línea.
- No hayan sido devueltos los protocolos o sigla AVP.

Área al que pertenece esta política:

Ventas GRUPO FG

Nombre de la política:

Devoluciones

Elaborada por:

Fernando Mata Camacho

Revisión:

2

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

11 / Abr / 2025

Páginas:

3 de 3

GFG-PL-VTA-04

Para solicitar una devolución el vendedor procede como sigue:

- Levantar ticket correspondiente por parte de su vendedor.
- Explicar con claridad las instrucciones a seguir por parte del almacén de origen.
- Su solicitud será atendida dentro de un período no mayor a 72 horas y de ser aceptada, el producto o material tendrá que enviarse a los almacenes de procedencia, junto con talón de embarque para su recolección y seguimiento.
- Una vez recibidos los productos y materiales en tiempo y forma, se expedirá su Nota de Crédito correspondiente por el área de Servicio al Cliente.
- Dar seguimiento a la elaboración y aplicación de la Nota de Crédito.

Importante:

- Es probable que durante el proceso de devolución se le solicite información adicional como fotografías del producto.
- El traslado, el seguro durante el traslado, impuestos, problemas legales, ecológicos, accidentes, seguridad, robo, extravío o cualquier otro aspecto o trámite para la devolución corren a cargo y son responsabilidad del cliente.
- En caso de querer aplicar alguna garantía; es el fabricante quien deliberara su condición y procedimiento.
- Después de 3 días naturales de recibir el producto, no se aceptan devoluciones de ningún tipo.

Grupo FG se deslinda de la responsabilidad del producto en el momento en el que se deja en la fletera.

4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha	Descripción del cambio
1	25.11.24	Se actualiza documento, incluyendo el nuevo formato.
2	11.04.25	Se anexan comentarios siguientes: "Ningún operador (chofer) está autorizado para recibir material del cliente, sin previo aviso y sin la autorización explícita de las gerencias de ventas para realizar el transporte de una devolución". "El cliente deberá canalizar las devoluciones a través de su ejecutivo de venta asignado". Se actualiza documento.