

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTÍAS

Última actualización: 7 de septiembre de 2026

En **INGENIERÍA Y MAQUINARIA IXAGRIC** (en adelante, "IXAGRIC"), nuestro compromiso es brindar refacciones, implementos y tractores con los más altos estándares de calidad y durabilidad. La presente política establece los lineamientos para devoluciones, cancelaciones y reclamos de garantía en **www.ixagric.com**.

1. PLAZO PARA SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO

El Cliente cuenta con un plazo improrrogable de **7 días naturales** a partir de la fecha de entrega del producto para solicitar una devolución o cambio por error en la compra. Transcurrido dicho plazo, no se admitirán devoluciones comerciales y cualquier reporte se gestionará estrictamente bajo las condiciones de garantía por defecto de fabricación.

2. PRODUCTOS ELEGIBLES Y CONDICIONES

- **Refacciones agrícolas de stock:** Aplican a devolución únicamente si el artículo se encuentra totalmente nuevo, sin rastros de instalación, uso o lubricación, en su empaque original sellado y con sus manuales o accesorios completos.
- **Implementos agrícolas y tractores:** Por su naturaleza operativa y logística, no admiten devoluciones por arrepentimiento o error de selección del cliente. Estos equipos aplican exclusivamente a póliza de garantía o reparación técnica por defectos de origen.

3. ARTÍCULOS NO RETORNABLES (EXCLUSIONES DEFINITIVAS)

No se aceptan cambios ni devoluciones bajo ninguna circunstancia en:

- **Partes y componentes eléctricos o electrónicos:** Sensores, arneses, alternadores, módulos de control, reguladores, solenoides o interruptores, una vez abierto el empaque original.
- Refacciones o implementos suministrados bajo **pedido especial o importación directa**.
- Productos que muestren indicios de golpes, desgaste, alteración mecánica o instalación deficiente.

4. GASTOS DE FLETE Y CARGO POR REABASTECIMIENTO

- **Error imputable al Cliente:** Si el cliente adquirió una pieza errónea o solicita la devolución por causas ajenas a IXAGRIC:
 - El Cliente deberá cubrir íntegramente el costo del flete de retorno hacia nuestras instalaciones en Ixmiquilpan, Hidalgo.
 - Se aplicará un **cargo por reabastecimiento e inspección técnica del 15%** sobre el valor del producto devuelto. El monto restante será procesado como reembolso.

- **Error imputable a IXAGRIC o defecto de fábrica:** Si se despachó una pieza distinta a la solicitada o presenta una falla de origen, IXAGRIC absorberá el 100% de los costos logísticos de retorno y reposición, reembolsando el monto total sin retenciones ni penalizaciones.

5. PROCESO DE EVALUACIÓN Y TIEMPOS DE REEMBOLSO

1. **Reporte:** El Cliente deberá remitir un mensaje a nuestro canal de soporte al **772 186 4185** indicando número de orden, motivo de la solicitud y fotografías/videos claros del artículo y su empaque.
2. **Recepción e Inspección:** Una vez recibido el paquete en: *Carretera México-Laredo Km 77 S/N, Panales, Ixmiquilpan, Hidalgo, C.P. 42326*, el personal técnico dispondrá de hasta **3 días hábiles** para dictaminar el estado de la pieza.
3. **Reembolso:** De ser aprobado el retorno, el reembolso se ordenará a través de la pasarela **Conekta** al mismo método de pago original, viéndose reflejado en la cuenta del cliente en un periodo de **3 a 5 días hábiles**, dependiendo de los tiempos del banco emisor.

6. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El Cliente podrá cancelar su compra sin penalización alguna **únicamente antes de que el pedido sea recolectado o despachado** por la paquetería o transportista. Una vez entregada la guía a la empresa de carga, la orden no podrá ser cancelada y deberá tramitarse bajo el proceso de devolución regular.

7. PÓLIZA DE GARANTÍA POR DEFECTO DE FÁBRICA

- **Términos y vigencia por fabricante:** Las garantías son otorgadas y respaldadas directamente por las marcas, proveedores y fabricantes de cada producto. Dado que cada fabricante establece condiciones y periodos de vigencia específicos, el tiempo de garantía variará en función de la marca, modelo y categoría del artículo, rigiéndose bajo la póliza y ficha técnica que acompaña a cada producto.
- **Rol de intermediación y gestión de IXAGRIC:** IXAGRIC no es el fabricante directo del producto; actúa como enlace de servicio facilitando la recepción, gestión y seguimiento del reclamo de garantía ante la marca o proveedor correspondiente.
- **Dictamen técnico:** La resolución, reparación técnica, suministro de piezas o sustitución del artículo dependerá exclusivamente del peritaje y dictamen final emitido por el departamento técnico del fabricante o proveedor oficial.
- **Exclusiones generales de garantía:** Ningún fabricante ni IXAGRIC harán válidas garantías en los siguientes supuestos:
 - Daños derivados de una instalación incorrecta o negligente por personal no calificado.
 - Falta de mantenimiento preventivo o uso de aceites/lubricantes no especificados en el manual.

- Operación fuera de los parámetros de diseño, sobrecarga de trabajo, golpes, alteraciones o modificaciones mecánicas y estructurales no autorizadas.
- Desgaste natural por fricción o consumibles habituales de trabajo agrícola.

8. CONTACTO PARA DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

- **Razón Social:** INGENIERÍA Y MAQUINARIA IXAGRIC
- **Atención y Reportes:** 772 186 4185
- **Correo electrónico:** contacto@ixagric.com
- **Dirección de Taller/Almacén:** Carretera México-Laredo Km 77 S/N, Panales, Ixmiquilpan, Hidalgo, C.P. 42326
- **Horarios:** Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. | Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.