Políticas de Venta, Pagos, Partes sobre Pedido, Cancelaciones, Devoluciones y Garantías

Ambar Motors, S.A. de C.V. · Última actualización: 17 de octubre de 2026

Estas políticas informan a nuestros clientes, de forma clara y previa a cualquier compra o servicio, las condiciones con las que Ambar Motors, S.A. de C.V. vende refacciones y presta servicios de mantenimiento y reparación automotriz. Se emiten en cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y de la NOM-174-SCFI-2007, y **en ningún caso limitan ni sustituyen los derechos que la ley otorga al consumidor**. Si alguna disposición de este documento se contrapone a la ley, prevalecerá siempre lo que la ley establece.

1. Datos de la empresa, sucursales y horarios

Concepto	Información
Razón social	Ambar Motors, S.A. de C.V.
RFC	AMO960327L36
Domicilio fiscal	Calle 58 No. 473-A por 53 y 55, Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán
Correo para aclaraciones	asesor03@ambarmotors.com.mx
WhatsApp	(999) 646 0718
Sitio web	ambarmotors.com.mx

Sucursal	Domicilio y teléfono	Horario de atención
Ambar 58	Calle 58 No. 473-A por 53 y 55, Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán. Tel. (999) 923 4553	Lunes a viernes: 7:30 a 18:00 h Sábados: 8:00 a 15:00 h Domingos: cerrado
Ambar Fiesta	Calle 1 No. 408 por 6-A y 10, Col. Gustavo Díaz Ordaz, C.P. 97130, Mérida, Yucatán. Tels. (999) 927 3237 y (999) 927 3249	Lunes a viernes: 8:00 a 18:00 h Sábados: 8:00 a 15:00 h Domingos: cerrado

Ambas sucursales permanecen **cerradas los domingos y los días de descanso obligatorio**.

2. Precios y formas de pago

1. Todos los precios se expresan en moneda nacional (pesos mexicanos) e incluyen el IVA y cualquier otro cargo, de modo que el monto que se informa es el **monto total a pagar** (art. 7 Bis LFPC).
2. Aceptamos las siguientes formas de pago para la compra de bienes y servicios: **efectivo en moneda nacional**; **tarjetas de crédito y débito Visa y Mastercard**; y **transferencia electrónica (SPEI)**.

3. **No cobramos comisiones ni cargos adicionales** por pagar con tarjeta de crédito o débito.
4. Al recibir su pago entregamos comprobante (ticket o nota) y, si lo solicita, emitimos su **Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)** con los datos fiscales que nos proporcione, dentro del plazo que marcan las disposiciones fiscales.

3. Presupuesto, autorización y comprobante de servicios

1. Antes de iniciar cualquier reparación o mantenimiento entregamos un **presupuesto por escrito** con la descripción del trabajo, las refacciones y materiales, el precio de cada concepto y de la mano de obra, el tiempo estimado de entrega y la garantía aplicable.
2. No realizamos trabajos ni cargos adicionales sin la **autorización expresa del cliente**. Si durante la reparación detectamos una falla no prevista, le informaremos el costo antes de continuar.
3. Empleamos **refacciones nuevas**. Solo utilizaremos partes usadas o reconstruidas si el cliente lo autoriza expresamente y por escrito (art. 60 LFPC).
4. Al concluir el servicio entregamos factura o comprobante en el que se especifican las partes, refacciones y materiales empleados, su precio, el de la mano de obra y la garantía otorgada (art. 62 LFPC). Si lo solicita, le entregamos las piezas sustituidas.
5. Los servicios de mantenimiento y reparación se formalizan mediante orden de servicio y contrato de adhesión registrado ante la PROFECO, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión bajo el **número 2672-2015**, de fecha 12 de mayo de 2015 (NOM-174-SCFI-2007).

4. Partes sobre pedido

Se consideran partes sobre pedido aquellas que no tenemos en existencia y que solicitamos a un proveedor específicamente para el cliente.

1. Para solicitar una parte sobre pedido es necesario dejar un **anticipo del 70%** del precio total. Las partes sobre pedido con valor de **$1,000.00 o menos** deberán pagarse en su totalidad al hacer el pedido.
2. Por cada pedido entregamos una **orden de pedido por escrito** que indica: descripción de la parte, marca, número de parte, datos del vehículo (marca, modelo, año y, en su caso, número de serie VIN), precio total, anticipo recibido, saldo pendiente y fecha estimada de entrega.
3. Le pedimos revisar cuidadosamente los datos de la orden de pedido antes de firmarla. Si la parte llega equivocada por un error de Ambar Motors o del proveedor, la cambiaremos sin costo para usted o, si lo prefiere, le devolveremos su dinero.
4. Si no entregamos la parte en la fecha pactada, el cliente podrá optar por esperar una nueva fecha o **cancelar el pedido y recibir la devolución íntegra de su anticipo**.
5. Por tratarse de piezas solicitadas especialmente para el cliente, **no se aceptan devoluciones por cambio de opinión** de partes sobre pedido. Esta restricción **no aplica** a partes defectuosas o que no correspondan a lo pedido, las cuales están cubiertas por la garantía de la sección 6.

Cancelación de pedidos por el cliente

1. Si el cliente cancela **antes de que Ambar Motors haya colocado el pedido** con su proveedor, se le devuelve el 100% de su anticipo.
2. Si el cliente cancela **después de colocado el pedido**, únicamente se descontarán del anticipo los costos que Ambar Motors compruebe haber pagado y que no pueda recuperar (por ejemplo, fletes o cargos de cancelación o devolución del proveedor). Estos costos se informan por escrito al cliente al momento de la cancelación, y el resto del anticipo se le devuelve.

3. Cuando el pedido se haya contratado fuera de nuestras sucursales (por teléfono, WhatsApp o internet), el cliente puede revocar su consentimiento sin responsabilidad dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a la entrega del bien o a la firma del contrato, lo que ocurra al último, conforme al art. 56 LFPC. En ese caso los costos de flete y seguro corren por cuenta del cliente.

5. Devoluciones de mercancía por cambio de opinión

Fuera de los casos de garantía, aceptamos la devolución voluntaria de refacciones compradas en mostrador bajo las siguientes condiciones:

1. Presentar el **comprobante de compra**: ticket, nota de venta, CFDI o comprobante del pago con tarjeta.
2. Solicitarla dentro de los **15 días naturales** siguientes a la compra.
3. La parte debe estar **sin instalar, sin uso, sin alteraciones respecto a como se vendió** y, en su caso, en su empaque original.
4. Por su naturaleza, no aceptamos devoluciones por cambio de opinión de: (a) partes que ya fueron instaladas en el vehículo; (b) partes eléctricas y electrónicas; y (c) partes sobre pedido. Esta restricción se informa antes de la compra y **no afecta la garantía**: si cualquiera de estas partes resulta defectuosa, aplica la sección 6.

6. Garantía de partes y servicios

1. Todas las refacciones que vendemos y los servicios que prestamos tienen una garantía de **90 días** contados a partir de la entrega del bien o de la prestación del servicio. La garantía nunca será menor a 90 días (art. 77 LFPC). Si el fabricante otorga una garantía mayor, se respetará esa.
2. La garantía **incluye partes eléctricas y partes instaladas en el vehículo**. Si una parte resulta defectuosa, no corresponde a la calidad, marca o especificaciones ofrecidas, o el vehículo reparado no queda en estado adecuado dentro del plazo de garantía, el cliente puede elegir entre la **reposición** de la parte o la **devolución de la cantidad pagada** y, en todo caso, tiene derecho a una **bonificación no menor al 20%** del precio pagado (arts. 92 y 92 Ter LFPC).
3. Para reclamar, acuda a cualquiera de nuestras sucursales con su comprobante. Tratándose de productos, la reclamación debe presentarse dentro de los **dos meses** siguientes a la recepción del producto (art. 93 LFPC), sin perjuicio del plazo de garantía. Daremos respuesta en un plazo **máximo de 15 días**.
4. Cuando la parte requiera conocimientos técnicos para determinar la falla, se realizará un diagnóstico por nuestro personal técnico; el cliente puede solicitar un dictamen pericial o de laboratorio acreditado conforme al art. 92 LFPC.
5. La garantía no cubre daños causados por uso distinto al recomendado, accidentes, o daño grave causado por el consumidor o por la instalación incorrecta realizada por terceros ajenos a Ambar Motors (art. 93 LFPC).
6. Si por deficiencia de nuestro servicio el vehículo se pierde o sufre un deterioro que lo deje total o parcialmente inapropiado para su uso, bonificaremos al cliente en términos del art. 61 LFPC, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

7. Forma y plazo de los reembolsos

1. Los reembolsos se efectúan **por la misma forma de pago** con la que se realizó la compra: pagos con tarjeta se reembolsan a la misma tarjeta. Solo se podrá usar otra forma de pago si el cliente la acepta al momento de la devolución (art. 92 LFPC).

2. Si el pago fue en efectivo, el reembolso se hará en efectivo o, si el cliente lo prefiere, por transferencia electrónica a la cuenta que nos indique.
3. Los reembolsos se realizan en un plazo de hasta **5 días hábiles** a partir de que se autoriza la devolución. El tiempo en que el banco refleje un reembolso a tarjeta depende de la institución emisora.
4. Si se emitió CFDI por la operación, se emitirá el comprobante fiscal correspondiente a la devolución.

8. Recepción del vehículo y objetos personales

1. Al recibir su vehículo levantamos, junto con el cliente, un **inventario** de su estado y de los objetos que se encuentran en su interior, que ambos firmamos en la orden de servicio.
2. Le recomendamos retirar del vehículo dinero, documentos, aparatos electrónicos y demás objetos de valor antes de dejarlo en nuestras instalaciones.
3. Cualquier faltante o daño debe reportarse al recibir el vehículo de regreso, para cotejarlo contra el inventario y atenderlo de inmediato.

9. Atención de quejas

Si tiene alguna queja o aclaración, puede presentarla en cualquiera de nuestras sucursales, por teléfono o al correo asesor03@ambarmotors.com.mx. Nos comprometemos a darle respuesta a la brevedad.

Usted también puede acudir a la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**: Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722, o en www.gob.mx/profeco.

10. Datos personales

Los datos personales que nos proporcione (por ejemplo, para elaborar su orden de servicio, facturar o realizar un reembolso por transferencia) se tratan conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Consulte nuestro aviso de privacidad en www.ambarmotors.com.mx/privacidad.

11. Vigencia y cambios

Estas políticas están vigentes a partir del 17 de octubre de 2026. Cualquier cambio se publicará en nuestras sucursales y en ambarmotors.com.mx, y **no afectará las operaciones celebradas antes de su publicación**.

Fundamento legal

- Ley Federal de Protección al Consumidor, arts. 7, 7 Bis, 56, 60, 61, 62, 77, 90, 92, 92 Ter y 93 (texto vigente con última reforma publicada en el DOF el 12 de diciembre de 2025).
- NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales – Elementos de información para la prestación de servicios en general.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 20 de marzo de 2025).