



**BRAKE
PARTS
INC**
MEXICO



**BRAKE
PARTS
INC**
MEXICO

From the Brake Parts Inc Family of Brands



CIRCULAR A CLIENTES

POLÍTICA DE RECLAMACIONES Y DEVOLUCIONES



Procedimientos autorizados para las reclamaciones y devoluciones de nuestros productos.

Con la finalidad de mejorar la respuesta a sus requerimientos, le solicitamos que todas aquellas reclamaciones y devoluciones que ustedes soliciten se apeguen a las políticas y procedimientos que se anexan en el presente.

Las políticas y procedimientos expuestos en este documento, entran en vigor a partir del 1 de Agosto 2013.



SOPORTE TÉCNICO
soporte.tecnico@brakepartsinc.com
01 800 624 1073



Raybestos México
American Brakeblok
Frenos Lusac



@raybestosmex
@american_bb
@frenos_lusac

BPI DISTRIBUTION MÉXICO S.A DE C.V.

Av. Javier Rojo Gómez No. 1201-C, Barrio San Pedro, Iztapalapa, México, D.F. C.P. 09000,
Tel.: (0155) 5804-1300, Lada 01-800-624-1073.

From the Brake Parts Inc Family of Brands



RECLAMACIONES

POLÍTICAS

1.- Brake Parts Inc México otorga garantía en todos sus productos fabricados y/o comercializados que presenten defectos, fallas y roturas ocasionadas por:

- a) Errores en el proceso de fabricación y/o inspección.
- b) Mala calidad en los materiales empleados.
- c) Manejo interno inadecuado.

2.- La garantía de nuestros productos se da por terminada cuando estos han sido alterados fuera de la compañía en:

- a) Dimensiones
- b) Acabados
- c) Funcionamiento

Debido a:

- Instalación inadecuada.
- Instalación no prevista en catálogos.
- Alteraciones en el vehículo que afecten el funcionamiento del producto.
- Manejo inadecuado fuera de la compañía, ya sea por su distribución o almacenaje.
- Violación de seguros.

3. Por ningún motivo el cliente podrá enviar el producto directamente a Brake Parts Inc México; las plantas no recibirán del representante de ventas o cliente ningún tipo de reclamación. En caso de que el cliente lo envíe le será devuelto dicho material, con cargo al mismo.

PROCEDIMIENTO

- 1.- El cliente deberá informar de su reclamación y entregar el producto al representante de ventas, el cual llenará un reporte de reclamaciones foliado en original y tres copias, de las cuales una es para el cliente.
- 2.- Una vez que el departamento de soporte técnico de Brake Parts Inc México tenga conocimiento de la reclamación, enviará el material a la planta correspondiente para su análisis.
- 3.- Todo producto devuelto en garantía o reclamación por los clientes, será evaluado y diagnosticado por soporte técnico y la planta, en un lapso no mayor de 30 días naturales.
- 4.- Si la reclamación no procede (injustificada), el material reclamado será devuelto al cliente con su reporte de rechazo.

DEVOLUCIONES

POLÍTICAS

1.- Brake Parts Inc México acepta la devolución, sólo si el producto fue enviado al cliente por equivocación de la propia empresa, por lo tanto, únicamente serán aceptadas las devoluciones por:

- a) Error en la Facturación: Si el producto fue enviado por que se incluyó indebidamente en la factura y no fue solicitado por el cliente.
- b) Error al Surtirlo: Si el producto que está empacado no corresponde a la aplicación detallada en la caja.
- c) Error en Empaque / Embarque: Cuando el material fue enviado a un cliente distinto al de la factura.
- d) Error en Código de cliente. Si el pedido es facturado y enviado a otro cliente, por captura equivocada de código.

2.- Las plantas no recibirán, del representante de ventas o cliente, ningún tipo de devolución. En caso de que el cliente lo envíe, le será devuelto dicho material, con cargo al mismo.

3.- Para las devoluciones por excepción el cliente deberá iniciar el trámite con el representante de ventas quien deberá llenar el reporte de devolución con todo el soporte por parte del cliente para su autorización.

4.- Las devoluciones sólo serán admitidas en un plazo máximo de seis meses después de la facturación y no se aceptarán productos obsoletos y/o de lento movimiento.

5.- La devolución por embargo que se reciba para garantizar la recuperación de un adeudo: será autorizada por Gerencia de Crédito Cobranzas y Gerencia de Ventas con previa aprobación de la Dirección Comercial.

Excepciones: Cualquier solicitud de devolución que no esté contemplada en estas políticas, sólo podrá ser autorizada por la Dirección Comercial, en caso contrario será denegada.

A las devoluciones se les aplicará el 20% por política y otro 20% por gastos de operación, teniendo como referencia el precio actual de venta del producto sobre el importe total de la devolución.

PROCEDIMIENTO

- 1.- Para el punto número 1 de la política y los incisos A, B, C y D, el cliente podrá recurrir al representante de ventas y/o a servicio a clientes para realizar el trámite de la devolución.
- 2.- Para las devoluciones por excepción, el representante de ventas llenará el reporte correspondiente, explicando las causas de la devolución.
- 3.- El cliente sólo podrá enviar el material al almacén de Brake Parts Inc México, cuando reciba la notificación de autorización por parte de servicio a clientes o el representante de ventas (copia y/o e-mail con las firmas autorizadas).