

Rubber Molding & Stamping, S.A. de C.V.

02 de Enero del 2019

A toda nuestra red de distribuidores.

Por medio de la presente les damos a conocer el procedimiento y políticas para el trámite de incidencias y devoluciones, le solicitamos lo lea detenidamente para que en caso de tener algún evento o incidencia pueda basarse en este documento.

1.- El material deberá estar perfectamente identificado, explicando el motivo por el cual se desea hacer la devolución. De no contar con un motivo específico y detallado no se podrá aceptar ninguna devolución.

Tipos de Incidencias:

- a) **Incidencia por Garantía** (Calidad y/o defecto de fabricación – informar motivo específico de la falla).
- b) **Incidencia por Inconformidad** (Precio incorrecto, Producto distinto a imagen de catálogo).
- c) **Incidencia por Daño en Fletera.** (Solo Trayecto Fabrica – Distribuidor. **Ver anexo final**).
- d) **Incidencias por Faltantes / Sobrantes.**

2.- Toda incidencia por garantía o por inconformidad deberá ser informada y gestionada a través de nuestro Representante de Ventas en la Zona, para que realice una primer inspección visual y si la causa pudiera ser imputada a un error interno o a un defecto en su fabricación se genere un folio de incidencia, y a su vez la recolección física del material para posteriormente ser enviado a nuestro departamento de servicio a clientes y/o servicio técnico para la elaboración del dictamen final. O en su defecto, si fuera el caso, un reporte de rechazo explicando el motivo del mismo.

3.- La notificación podrá realizarse a nuestro Representante de Ventas por vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico para solicitar una visita de inspección:

Ricardo Díaz Cervantes.

Zona11 – Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila.

Correo: zona11@dcp.com.mx

Tel. Cel. 811-965-5321

4.- Nuestro producto está 100% garantizado ya que se fabrica con las más altas normas de calidad, pero las devoluciones por garantías deberán ser imputadas a verdaderas fallas del producto, no se aplicara ningún tipo de garantía en productos en los cuales hubo errores o malas prácticas en su instalación por parte del mecánico o instalador. El dictamen final, explicando la causa del rechazo se emitirá a través de nuestro departamento de servicio técnico. Se enviara la pieza devuelta al cliente anexando dicho dictamen

5.- Nuestra garantía no ampara mercancía dañada resultado del manejo o almacenaje inadecuado dentro de los almacenes del Distribuidor. Al igual que no ampara daños ocasionados por trayectos en el embarque del Distribuidor hacia su cliente refaccionario, mecánico o consumidor final.

Únicamente procederá para realizar a una segunda inspección en planta el producto que genere fallas en su funcionamiento o tenga alguna anomalía de origen en su diseño.

6.- En el caso del producto que se reporte como “**se recibió doblado, golpeado, roto, etc.**” se podrá observar la veracidad de este hecho a través del código impreso que viene en cada producto, el cual contiene la fecha exacta en que el producto fue fabricado y/o enviado a nuestro Distribuidor, de esta manera se podrá dictaminar si efectivamente el producto fue dañado en el embarque más reciente hecho por Rubber Molding & Stamping SA de CV (ocasionado por la fletera **trayecto Fabrica – Distribuidor**) o si el producto ya tiene tiempo de estar en el almacén del cliente o sub-distribuidor, donde tal vez sufrió el daño debido al mal manejo o que tal vez sufrió daño por fletera pero en **el trayecto Distribuidor – Refaccionario**, de lo cual Rubber Molding & Stamping SA de CV se deslinda de la responsabilidad.

En el caso de que efectivamente se reciba una caja con producto dañado en su interior (daño oculto), se tendrá un máximo de 5 días posteriores a la recepción de la mercancía para reportar la incidencia, enviando al correo zona11@dcp.com.mx 2 fotografías de evidencia (1 foto de la parte frontal y 1 foto de la(s) etiqueta(s)). Al reportarlo fuera de tiempo o no enviar la evidencia fotográfica no podrá ser válida ninguna devolución por este concepto.

7.- Las devoluciones por inconformidades deberán venir en su empaque original, completo, cerrado y sin manchas o maltratos evidentes ya que es producto nuevo y deberá recibirse en condiciones aptas para su posterior venta.

8.- Toda devolución que cumpla con las características necesarias antes expuestas ya sea por garantía o inconformidad podrá ser recolectada por nuestro Representante para su posterior envío a Planta y si es el caso se emitirá el folio de incidencia correspondiente.

9.- De Igual forma nuestro Representante **no estará autorizado a recoger ninguna devolución que no cumpla con las características y la información necesaria.**

10.- No se aceptaran devoluciones que el cliente solicito por error en su orden de compra. En caso de autorización (previa negociación), se podrá regresar esta mercancía en un plazo no mayor a 10 días hábiles a la fecha factura, cubriendo el cliente el 100% del costo del flete y se descontara del valor total el 20% por falso manejo. La mercancía deberá ser enviada y recibida en nuestro almacén en su caja original sin ningún tipo de maltrato o daño en el empaque del producto.

11.- No se aceptaran devoluciones por exceso de inventario o stock adjustment. Esto únicamente sería autorizado por Dirección General (previa negociación.)

12.- Toda devolución previamente aceptada por nuestro Representante, estará expuesta a una segunda revisión y análisis por parte de nuestros departamentos involucrados en planta, por lo cual el valor correspondiente no podrá ser descontado hasta que sea autorizado y el saldo a favor se vea reflejado en su estado de cuenta.

MATERIAL DAÑADO POR FLETERA.

Si la Fletera le entrega un pedido con:

Cajas golpeadas o muy maltratadas, mojadas, rotas, abiertas, perforadas y/o sellos violados.

Se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1.- Favor de revisar todas y cada una de las cajas que incluya su embarque y de encontrar cualquiera de estas anomalías **deberán asentar por escrito en la guía de la fletera escribiendo el tipo de anomalía que presento su embarque y en que numero de caja(s).**

2.- Reportar de inmediato a los siguientes correos electrónicos (anexar por lo menos 4 fotografías y en caso de encontrar producto dañado en su interior favor de anexar 2 fotografías adicionales)

zona11@dcp.com.mx
embarques@dcp.com.mx

3.- Por sistema cada vez que se embarca un pedido se les envía un correo con la notificación de embarque (incluye información varia: No. Pedido / Factura / Día y guía de Embarque, etc.). En caso de presentar daños en sus cajas ocasionados por la fletera, **el 3er paso para dar seguimiento a esta incidencia será responder esta notificación** dando clic al recuadro de **“Reportar incidencia”** (Si usted no está recibiendo este correo en cada uno de sus pedidos favor de informarlo e indicarnos a que correo desea que le llegue la notificación.)

Es importante mencionar que nuestra mercancía viaja asegurada, pero es necesario presentar evidencia para que el seguro y/o la fletera puedan responder por el daño. Si no se siguen estos 3 pasos, nos imposibilita poder cobrar la póliza y no podremos hacer valida ninguna incidencia por este concepto, ni realizar ningún tipo de reembolso, resurtido de material o bonificación a su cuenta.

Notas:

Los puntos anteriores los generamos y se los damos a conocer con la intención de que usted, nuestro cliente directo, pueda tomar las medidas necesarias para reducir pérdidas por devoluciones improcedentes.

Nuestro Representante será el único autorizado para enviar Devoluciones a planta y a su vez nuestro departamento de Crédito y Cobranza será el único autorizado para elaborar notas de crédito de folios previamente autorizados por parte del departamento de Servicio Técnico.

El cliente deberá considerar y contar con las instalaciones adecuadas para el correcto almacenaje de nuestro producto, manteniéndolo alejado del calor directo, humedad o líquidos corrosivos, así como medir y calcular la adecuada rotación de su inventario.

Atentamente.

**Departamento Técnico.
Devoluciones y Garantías.**

Soporte y ventas sin costo ☎ 01 (800) 710 5020 ventas@dcp.com.mx
www.dcp.com.mx

