



DE MEXICO, S. A.

VICENTE SUAREZ No. 51- A CD. LOPEZ MATEOS ATIZAPAN DE ZARAGOZA 52900 EDO. DE MEXICO TEL. 5822-5412 5822-5419

#### POLITICA DE GARANTIAS A LA RED DE DISTRIBUIDORES

Enero, 2021

EN TODOS NUESTROS PRODUCTOS OFRECEMOS GARANTIA TOTAL CONTRA DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y LOS MATERIALES QUE SE USAN PARA EL EFECTO.

LA FORMA DE HONRAR LAS RECLAMACIONES EN GARANTIA, SERA MEDIANTE NOTA DE CREDITO QUE CUBRA EL VALOR DEL MATERIAL EN CUESTION (SIEMPRE TOMANDO EN CUENTA COMO REFERENCIA Y BASE, SU COSTO DE COMPRA) O CON REPOSICION FISICA DEL PRODUCTO POR OTRO NUEVO DEL MISMO CODIGO, EN CASO DE ASI REQUERIRSE.

EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR ES:

- 1) NUESTRO REPRESENTANTE COMERCIAL, DISTRIBUIDORA TRIEM, S.A. (TRIAM) RECIBE EL MATERIAL EN GARANTIA, SIGUIENDO NUESTRA POLITICA DE DEVOLUCIONES (POR FAVOR REVISARLA).
- 2) NUESTRO DEPARTAMENTO DE CALIDAD DESPUES DE REVISAR EL PRODUCTO, EMITE UN DIAGNOSTICO CON TODOS LOS PORMENORES, INCLUYENDO LA ACEPTACION O RECHAZO DE LA GARANTIA DEL PRODUCTO Y EN CUALQUIERA DE LOS CASOS, SU EXPLICACION Y EL RESULTADO DE LAS PRUEBAS EFECTUADAS AL PRODUCTO, EN UN REPORTE ESCRITO Y EN PAPEL MEMBRETADO.
- 3) LOS RESULTADOS DEL ANALISIS DEL PRODUCTO PUEDEN SER LOS SIGUIENTES:
  - GARANTIA ACEPTADA, DEBIDO A QUE EFECTIVAMENTE PRESENTE UN PROBLEMA OCASIONADO POR UN DEFECTO DE FABRICACION O EN LOS MATERIALES QUE SE USAN PARA TAN EFECTO, POR LO QUE SE BONIFICARA MEDIANTE NOTA DE CREDITO O LA REPOSICION FISICA DEL PRODUCTO NUEVO DEL MISMO CODIGO DE PARTE QUE SE HA RECLAMADO LA GARANTIA.
  - GARANTIA RECHAZADA, EN ESTE CASO EL PRODUCTO NO ACEPTADO EN GARANTIA, SERA RETORNADO AL DISTRIBUIDOR "TAL CUAL" EN LA CONDICIONES EN QUE QUEDE DESPUES DE HABER SIDO ANALIZADO.
- 4) EL RECHAZO DE LA GARANTIA PUEDE ORIGINARSE POR LAS SIGUIENTES RAZONES:
  - EL PRODUCTO FUE USADO Y SE ENCUENTRA EN PERFECTAS CONDICIONES DE FUNCIONALIDAD.
  - EL PRODUCTO FUE DAÑADO DEBIDO A UN MAL MANEJO EN SU INSTALACION O POR APLICACIÓN INCORRECTA DE ACUERDO A NUESTRO CATALOGO.
  - EL PRODUCTO NO CORRESPONDE A NUESTRA MARCA.
  - EL PRODUCTO ESTA ROTO O DAÑADO POR MALOS MANEJOS O ALMACENAJES.
  - EL PRODUCTO ESTA INCOMPLETO EN SUS COMPONENTES.
  - EL PRODUCTO TENGA TACHADURAS, ENMENDADURAS O CUALQUIER TIPO DE MARCA YA SEA CON LAPIZ ELECTRONICO, CUTTER O CUALQUIER HERRAMIENTA PUNZOCORTANTE AJENO A LA MARCA DE CONTROL DE LA EMPRESA.
- 5) UNA VEZ QUE SE HAYA EMITIDO EL RESULTADO, YA SEA LA NOTA DE CREDITO, REPOSICION FISICA O EL PRODUCTO QUE FUE RECHAZADA LA GARANTIA, SERA ENVIADO A TRIEM O REBASA PARA QUE A SU VEZ, POR LA VIA MAS ADECUADA, LA HAGAN LLEGAR AL DISTRIBUIDOR CORRESPONDIENTE, INCLUYENDO EL REPORTE QUE SE HAYA EMITIDO DEL ANALISIS DEL PRODUCTO RECLAMADO.
- 6) EL PLAZO ESTABLECIDO PARA RESOLVER UNA GARANTIA SERA DE 30 DIAS NATURALES, A PARTIR DE LA FECHA EN QUE NUESTRO REPRESENTANTE COMERCIAL RECIBA EL PRODUCTO QUE SE RECLAME EN GARANTIA.
- 7) ES IMPORTANTE E INDISPENSABLE QUE:
  - EL PRODUCTO EN RECLAMACION EN GARANTIA SEA DEVUELTO CON SU EMPAQUE ORIGINAL.
  - CONTENGA TODAS LAS PIEZAS CON LAS QUE FUE VENDIDO.
  - QUE SE INCLUYA UNA BREVE PERO CLARA EXPLICACION DE LAS FALLAS DETECTADAS, CAUSAS Y/O MOTIVOS QUE ORIGINAN LA RECLAMACION EN GARANTIA DEL PRODUCTO.
- 8) NO SE CONSIDERARAN RECLAMACIONES EN GARANTIA LOS CASOS DIFERENTES A FALLAS QUE SE HAYAN DETECTADO EN EL PRODUCTO.
- 9) NO SE ACEPTARAN DESCUENTOS EN PAGOS POR CONCEPTO DE GARANTIAS EN TRAMITE DE ESTE PROCEDIMIENTO, SINO HASTA QUE ESTAS HAYAN SIDO RESUELTAS DE ACUERDO A ESTA POLITICA Y MEDIANTE NOTA DE CREDITO DE HABER SIDO ACEPTADAS.

ATENTAMENTE

KEM DE MEXICO, S.A.