

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Esta Política no incluye: rechazos de productos por defecto de fabricación o de especificaciones, reclamos por falla del producto en su funcionamiento y los reclamos por producto faltante, sobrante, golpeado o equivocado. La política aplicable para los casos anteriormente mencionados es la Política de reclamaciones.

Todas las devoluciones están sujetas a los siguientes términos:

1

Para todas las devoluciones de producto, el Distribuidor debe cubrir los gastos de flete, almacenaje, arrastre y maniobras implicados en la devolución.

Todas las devoluciones están sujetas a un cargo mínimo del 10% por gastos administrativos y realmacenajes que se cobrarán vía factura bajo este concepto, excepto las que sean por:

- A) Errores al capturar el pedido por parte de Servicio a Clientes
- B) Errores en catálogo o toolbox
- C) Errores al surtir

- Las devoluciones deben ser solicitadas utilizando el Formato de devolución (Con datos completos) y será dirigido al Gerente territorial que atiende su zona y a su representante de Servicio a Clientes.

- La respuesta a la solicitud de devoluciones se dará a nuestros clientes en un plazo máximo de 20 días hábiles, que se consideran a partir de que se recibe el formato correspondiente con información completa.

- La mercancía deberá ser devuelta a más tardar 10 días hábiles posteriores a partir de la fecha de aceptación Donaldson.

- No se aceptará devolución alguna sin la presentación, previamente autorizada, de la solicitud en el formato de devolución.

- Para que su solicitud pueda tramitarse será necesario incluir fecha y números de factura con que fueron adquiridos los productos.

- Los productos se aceptan siempre y cuando se encuentren en buenas condiciones, en su empaque original, sin golpes, ni daños en producto y/o empaque. Solo se aceptarán ítems que se hayan facturado en los últimos 24 meses, y que tengan fecha de manufactura no mayor a 5 años.

- En ningún caso se efectuarán cambios físicos, por lo que de proceder la devolución se aplicará vía nota de crédito, y si el Distribuidor requiere que le sea sustituido el producto, deberá enviar un nuevo pedido.

- Los productos deben ser devueltos a Donaldson vía flete pagado por el cliente.

- Donaldson verificará que los productos se encuentren en buenas condiciones y en su empaque original y procederá a darle entrada al sistema de inventarios, generándose la nota de crédito correspondiente.

- **Los productos deberán ser devueltos de acuerdo a los múltiplos de empaque establecidos.**

- **Los productos deben aparecer en lista de precios vigente en el momento de la devolución.**

- Si los productos devueltos están en buenas condiciones pero no en su empaque original, o éste está dañado, se hará cargo extra por re-empaque.

- Donaldson, S. A. de C. V. no aceptará ninguna responsabilidad por daños o pérdidas ocurridas durante la transportación en el embarque de la devolución.

- Donaldson, S. A. de C. V. se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de devolución.

- No se aceptarán en devolución:
 - Productos de fabricación especial (ítems C)
 - Productos de lento o nulo movimiento.
 - Productos que excedan los 24 meses de haberse facturado.
 - Productos que no cumplan con el mínimo de empaque vigente.
 - Productos en promoción
 - Producto con empaque dañado (sin etiqueta, roto, rayado, manchado, sucio, etc.)

- Toda devolución debe cumplir los siguientes requisitos en su empaque, para garantizar la integridad del producto en el trayecto de retorno del material al centro de distribución (Ver imagen dev.1):

- Los filtros deben empacarse en tarimas.
- El acomodo debe ser de manera natural (Cajas paradas)
- El material que es spin-on debe venir como base en las tarimas y los filtros de aire arriba para evitar colapso de cajas.
- Las cajas deben venir cerradas.
- Las tarimas deben emplearse.



Nota: Esta política está sujeta a la firma del Convenio y Contrato de distribuidor autorizados vigentes. *Toda devolución deberá contar con la autorización previa de la Dirección de Ventas.

2

Devoluciones por depuración de inventarios.

Las devoluciones por este concepto están sujetas a los términos anteriores y a los siguientes:

- Donaldson, S.A. de C.V. podrá recibir producto de sus Distribuidores a manera de depuración de inventarios, con un cargo del 10% por gastos administrativos sobre el valor del monto total de la devolución, una vez por año (fiscal) en cualquier mes del mismo a excepción del mes de Julio y Diciembre.

- Las devoluciones por parte del Distribuidor no podrán exceder el 2% del total de sus ventas anuales.

- Las devoluciones deben ser solicitadas utilizando el Formato (Con datos completos) y será dirigido al Gerente territorial que atiende su zona o a Servicio a Clientes. Las anteriores personas lo enviarán para autorización al Gerente de área.

Los productos deben ser regresados a Donaldson con flete pagado por el cliente, si y sólo si, se cuenta con la autorización Donaldson por escrito para efectuar la devolución.

3

Para los productos devueltos que no reúnan los anteriores requisitos se enviará un e-mail con la relación correspondiente para que el cliente recolecte. En caso de que la recolección no se lleva a cabo en un lapso de 15 días calendario a partir de la fecha del e-mail, el material será destruido sin cargo para Donaldson o para el cliente.