

HELLAMEX

POLÍTICA DE GARANTÍA



Contenido:

- 1.- Objetivo.
- 2.- Alcance.
- 3.- Requisitos
- 4.- Matriz de actividades y responsabilidades
- 5.- Lineamientos Generales
- 6.- Lineamientos sobre Reclamaciones por Garantía
- 7.- Lineamientos sobre Devoluciones
- 8.- Formatos aplicables

Elaboro

A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. H.", written over a horizontal line.

Gerente de Calidad

Aprobó

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Luis Puchades", written over a horizontal line.

Luis Puchades Baixauli

Dirección General

Revisión: 10

FEB 2022

Pág. 1 de 8

Hella-04-05

PRINTED COPIES OF THIS DOCUMENT ARE NOT CONTROLLED AND WILL NOT BE UPDATED. PRINTED COPIES ARE CONSIDERED FOR REFERENCE AND/OR TRAINING PURPOSES ONLY. FOR LATEST COPY, REFER TO ELECTRONIC COPY ON HELLA SYSTEM

1.- Objetivo

Dar a conocer a nuestros clientes los requisitos, lineamientos y responsabilidades que deben aplicarse durante el proceso de reclamaciones y/o devoluciones de producto.

2.- Alcance

Aplicable a devoluciones y reclamaciones de producto por clientes de Hellamex cumple con el elemento 8.5.5 de la norma ISO9001:2015

3.- Requisitos

a) Para realizar una reclamación y/o devolución, los clientes deberán realizar la notificación dirigida a Hellamex-Gerencia de Calidad.

Comunicar a nuestro departamento de Calidad
Dirección: Carretera México – Querétaro KM 30 Bodega 2-B
San Martín Obispo Tepetlixpa Cuautitlán Izcalli Edo. Mex.
CP 54763
Teléfono Directo: 53211063
Conmutador: 53211080 Ext-1031
Correo electrónico: rafael.gomez@hella.com

b) Devolver a Hellamex el material previamente autorizado, junto con su correspondiente reporte de reclamación, el cual deberá contener la siguiente información del cliente:

- Fecha de elaboración de la reclamación o devolución
- Numero de cliente y razón social
- Nombre de la persona quien reporta incluyendo sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico)
- Código HELLAMEX del producto, descripción del producto, cantidad de las piezas reclamadas, descripción de la falla reportada y numero de factura de compra a la que pertenece el producto reclamado.

4.- Matriz de actividades y responsabilidades:

Actividad	Responsable			
	Cliente	HELLAMEX	Crédito y Cobranza	Gerencia de Calidad
Reportar reclamación y/o devolución	X			
Autorizar reclamación y/o devolución				X
Autorizar traslado de material de reclamación y/o devolución				X
Trasladar material de reclamación y/o devolución	X	X		
Decidir sobre reclamación y/o devolución				X
Elaborar nota de crédito				X
Informar al cliente decisión de reclamación y/o devolución				X
Envío de notas de crédito al cliente			X	X

5.- Lineamientos Generales

- a) **Por ningún motivo el cliente deberá aplicarse descuentos**, hasta obtener respuesta o nota de crédito correspondiente; ya que nuestro sistema bloquea automáticamente una cuenta por diferencia de pago contra factura.
- b) Cualquier envío de producto no autorizado a Hellamex será bajo responsabilidad del cliente y no será recibido por omisión al punto numero 3 de esta política.
- c) Hellamex por conducto del área de Calidad podrá dar respuesta inicial a la reclamación y/o devolución de Clientes en un término de 3 días hábiles posteriores a recibir el material en sus instalaciones y respuesta definitiva en un plazo no mayor a 15 días partiendo de la misma fecha.
- d) Los productos que ingresen a Hellamex como reclamación y que de acuerdo con su Dictamen “no procedan”, se les dará disposición de destrucción en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha de notificación al cliente. En caso de que sea necesario tiempo adicional para pruebas y análisis se le notificará al cliente y el tiempo de entrega de respuesta correrá a partir de la fecha del resultado del análisis. En caso de que el cliente solicite el retorno de material no aceptado, deberá notificarlo dentro de este periodo.

	CLIENTE	HELLAMEX
Devolución por error de cliente	X	
Devolución por error Hellamex		X
Reclamo por garantía (si procede)	X	
Reclamo por garantía (improcedente)	X	

- e) El costo por traslado (flete) de material de reclamación por producto no conforme para clientes foráneos (fuera del área Metropolitana de la CDMX) quedará cubierto de acuerdo a la siguiente matriz:

- f) Para los clientes locales cuyos materiales reclamados por garantía hayan sido determinados como improcedentes serán devueltos al cliente junto con un pedido próximo de venta

- g) Los productos reclamados que no sean fabricación HELLA aplica la política de garantía del fabricante.
- h) Para realizar devoluciones totales o parciales, los clientes deben contar con previa autorización del área de Calidad-Hellamex.

6.- Lineamientos sobre Reclamaciones por Garantía

a) Garantía del producto

HELLAMEX GARANTIZA la calidad de sus productos y únicamente atenderá las reclamaciones por fallos de fabricación durante los 12 meses posteriores a su venta (conforme a la fecha Factura HELLAMEX, del material en cuestión); el cliente deberá notificar a Calidad HELLAMEX respecto del material que reporta para su aplicación de garantía vía correo electrónico a la dirección: rafael.gomez@hella.com, donde incluirá el formato A-1 Reporte de Garantías y/o Devoluciones debidamente llenado.

Una vez que Calidad HELLAMEX verificó la información enviada por el cliente en el formato A-1, notificara a este lo que procede para su envío físico a HELLAMEX, para su correspondiente análisis. HELLAMEX no podrá generar ninguna nota de crédito sin contar con la recepción física del material reclamado.

- Envío de material (flete)

El cliente deberá enviar el material físico aprobado por Calidad, a las instalaciones de HELLAMEX, haciéndose cargo del pago del flete, el importe correspondiente a este le será reembolsado al cliente a través de una Nota de Crédito bajo el concepto de Bonificación, para lo cual el cliente deberá enviar copia de la factura emitida por el transporte que haya utilizado (por evento) de garantías asociadas a lo aprobado por HELLAMEX, vía correo electrónico a la dirección: rafael.gomez@hella.com

Nota: El proceso referido para el envío de material (Flete), se establece solo para los clientes foráneos (ubicación fuera de la CDMX y área Metropolitana), para estos últimos HELLAMEX gestionará la recolección.

Una vez recibido el material autorizado en HELLAMEX, se procederá a su análisis para determinar si procede o no la garantía de lo cual será notificado el cliente vía correo electrónico a través de Nota de Crédito si procedió o en su defecto lo que no haya procedido le será solicitado al cliente que disposición se le dará a este material,

ya sea para su destrucción física sin ninguna responsabilidad para HELLAMEX o su retorno al cliente, que para esto último el cliente deberá gestionar la recolección del material en HELLAMEX haciéndose cargo del importe del flete de regreso, teniendo 15 días hábiles para esta actividad a partir de la notificación que se le haga llegar.

HELLAMEX solo se hace responsable del producto vendido, y no pagará en ningún momento gastos derivados por instalaciones y/o componentes adicionales al sistema, mano de obra o de cualquier otra índole.

Nota:

Cualquier manejo inadecuado, alteración o modificación a las condiciones iniciales del producto invalida su garantía.

b) Otras causas de Reclamación.

Es responsabilidad del cliente reportar oportunamente dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de entrega del material en instalaciones del cliente las siguientes condiciones:

- piezas rotas, rayadas, maltratadas o con alguna falla de apariencia
- productos incompletos (falta del algún componente accesorio o pieza para su instalación).
- producto mal identificado o mal empacado (físicamente no corresponde contra su identificación y/o aplicación)

En caso de no tener ninguna comunicación de reclamo dentro del plazo establecido anulará cualquier reclamación por los conceptos arriba mencionados.

Nota:

Para los casos anteriores aplicará el mismo proceso de notificación del reclamo, envío de material y análisis establecido en el inciso (a) del punto 6 de esta Política.

c) Faltantes

Es responsabilidad del cliente reportar oportunamente dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de entrega del material en instalaciones del cliente cualquier faltante de material.

El cliente deberá notificar a Calidad HELLAMEX respecto del material que reporta como Faltante vía correo electrónico a la dirección: rafael.gomez@hella.com, donde incluirá el formato A-1 Reporte de Garantías y/o Devoluciones debidamente llenado.

Una vez que Calidad HELLAMEX recibe la información enviada por el cliente en el formato A-1, se procederá con el análisis de inventario físico y teórico en almacén HELLAMEX, así como el de la documentación de embalaje y entrega al cliente.

En caso de que HELLAMEX compruebe el Faltante, se **sustituirá** la factura afectada por una nueva con la cantidad del material que recibió físicamente el cliente, quien será notificado del nuevo número de factura a través de nuestra área de Crédito y Cobranza.

En caso de que HELLAMEX no haya encontrado en su análisis el faltante referido pero que lo acepte por "Servicio", se generará una Nota de Crédito por **Bonificación**, el cliente será notificado a través de nuestra área de Crédito y Cobranza.

7.- Lineamientos sobre Devoluciones.

Menos de 15 días de enviado el material

Derivado de algún error por parte del cliente al solicitar material, durante los 15 días siguientes a su envío (conforme a la fecha de "Acuse de recibo de la mercancía"), el Cliente podrá proceder a la DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL A HELLAMEX, enviando la mercancía en su embalaje original, en perfecto estado de uso tanto el contenido como el empaque, con "flete pagado por el cliente" hasta las instalaciones de HELLAMEX en Cuautitlán Izcalli, Estado de México. Deberá adjuntar el Formato A-1 correspondiente y copia de la Factura

Nota: Previo al envío del material el cliente deberá notificar del mismo vía correo electrónico al departamento de Calidad HELLAMEX, a la dirección: rafael.gomez@hella.com

Más de 15 días de enviado el material

La devolución de material después de 15 días posteriores de la fecha de "Acuse de recibo de la mercancía" requiere el envío previo del formulario de Solicitud de Devolución Formato A-1 al departamento de Calidad HELLAMEX, a la dirección: rafael.gomez@hella.com Una vez analizada la solicitud entre las áreas de LOGISTICA, Dirección Comercial y Calidad de HELLAMEX, se notificará al Cliente el material aprobado para devolver, el costo del flete deberá ser pagado por el cliente y enviado a la dirección de HELLAMEX.

HELLAMEX

POLÍTICA DE GARANTÍA

SC-08-01

Sólo se generará Nota de Crédito a las piezas indicadas en la Solicitud, que hayan sido aceptadas, se encuentren en perfecto estado de venta, no hayan sido manipuladas, no sean obsoletas para HELLAMEX y que no presenten el embalaje defectuoso.

Nota: Una vez recibida cualquier devolución el área de Calidad tendrá un máximo de 15 días para su ingreso con la(s) Nota(s) de Crédito correspondiente(s), registro en SAP

Cualquier devolución se sujeta a las siguientes condiciones:

- a) Quedaran excluidos los productos que no cumplan con la condición de producto nuevo, esto es; las piezas No DEBEN presenten leyendas, grabados, marcas, etiquetas o alguna otra alteración a las condiciones originales de venta, tanto en producto como en su empaque interior y exterior.
- b) Solo se aceptarán productos que al momento de la devolución estén dados de alta en cantidades y múltiplos de acuerdo al sistema Hellamex y que cumplan con el inciso a) anterior.

Nota: Es prerrogativa de la Dirección General o Dirección de Operaciones de HELLAMEX, decidir y autorizar la aceptación o no aceptación de una devolución en cualquier caso especial.

JURISDICCIÓN. Ambas partes se someten, en caso de reclamación por cualquier concepto a los Tribunales del Estado de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle.

HELLA tratará los datos personales necesarios para desempeñar la relación comercial con sus Clientes conforme a Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares. Para conocer cualquier información al respecto puede consultar nuestro Aviso de Privacidad en nuestra página www.hella.com

8.- Formatos aplicables

Hella-A-1

Reporte de Garantía y Devoluciones