



POLITICA DE DEVOLUCIONES

Con el objeto de eficientar nuestro servicio en el trámite de devoluciones de material por mal surtido, mal requisitado o material defectuoso a continuación se detalla la política que se debe seguir para el correcto trámite de estas.

a) Las devoluciones de material no solicitado por el cliente deberán venir acompañadas de la copia del pedido correspondiente para verificar que la mercancía efectivamente no haya sido solicitada, en caso contrario y de ser aceptada se hará un cargo de 10% por falso manejo.

Para que estas devoluciones sean aceptadas deberán ser reportadas a la empresa máximo 8 días fecha de recibo en el caso de nuestros clientes locales o 15 fecha de embarque en el caso de nuestros clientes foráneos.

b) No se recibirá material defectuoso para su cambio físico o devolución si este antes no ha sido revisado y autorizado por el representante quien a su vez aceptando este deberá entregar al cliente invariablemente el original del recibo de material por reclamación o devolución debidamente llenado con los datos del cliente, así como el número de factura a la que corresponda. De no existir este recibo la empresa no se hará responsable de dicha reclamación.

Para la aplicación de devolución por garantía de producto no conforme el asesor deberá hacer la revisión del producto y con base a nuestra póliza de garantía solamente se aceptarán productos con defectos de fabricación, excluyendo el producto con las siguientes características:

- Producto mutilado (cortado, esmerilado, soldado) de alguno de sus componentes
- Mal manejo del producto (deformaciones y fugas de líquido provocadas por golpes)

Para concretar la procedencia de la garantía de producto no conforme, el producto deberá ser revisado por nuestro departamento de calidad de producto y autorizado por la dirección comercial de la empresa.

c) Todo material aceptado por el representante deberá ser enviado a la empresa con la copia del recibo correspondiente etiquetando o marcando con el número de folio del recibo al que corresponde dicho material sin dejar de especificar la falla de la misma.

d) No se aceptaran descuentos en los pagos de facturas por concepto de devoluciones si estas no están soportadas con el número de folio del recibo de devolución y / o la nota de crédito correspondiente.

e) No se aceptaran devoluciones de materiales que hayan sido vendidos en promoción o de materiales que para la empresa sean obsoletos.





f) No se aceptaran reclamaciones o devoluciones de facturas ya liquidadas o con más de 30 días de emisión.

g) Toda devolución aceptada deberá ser enviada a nuestro domicilio con flete pagado.

h) Toda devolución enviada a la empresa sin autorización o que no proceda será regresada a su remitente con flete por cobrar.

i) Todo material faltante deberá ser reportado a nuestro departamento de almacén o servicio a clientes en un máximo de 24 horas después de haber recibido su pedido, transcurrido este tiempo no procederá la reclamación.

Cuando se reciba oportunamente este tipo de reclamación el almacén procederá a la reconstrucción del pedido para verificar de acuerdo al contenido y peso que marca la nota de empaque si procede la reclamación.

j) No se aceptaran devoluciones de material cuando haya diferencia en el precio que se pacto a la hora de la venta y el precio con que se facturo, esta deberá ser reportada a nuestro departamento de servicio a clientes en un plazo máximo de 8 días para verificar que esta proceda y de ser así elaborar de inmediato la nota de crédito correspondiente por esta diferencia.

