

Contenido:

- 1.- Objetivo.
- 2.- Alcance.
- 3.- Requisitos
- 4.- Matriz de actividades y responsabilidades
- 5.- Lineamientos Generales
- 6.- Reclamaciones
- 7.- Lineamientos sobre devoluciones

**Elaboro**

**Aprobó**

---

**Gerente de Calidad**

---

**Gerencia General**

Revisión: 07

NOV 2013

Pág. 1 de 7

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.

**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: Prol. Protón No 50 parque industrial  
Naucalpan, C.P 53489, Naucalpan Edo. de Méx.  
Teléfono Directo: 53211389,  
Conmutador: 53211380 Ext-1063  
Fax: 53120758, 53005435  
Lada sin costo 01800 2210471  
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
- Código del producto, descripción y factura de compra a la que pertenece el producto reclamado.
- Cantidad de piezas reclamadas
- Descripción de la falla o causa de la reclamación y/o devolución
- Nombre de la persona que reporta

## 4.- Matriz de actividades y responsabilidades:

Responsable Actividad	Cliente	Representante de ventas	Transportista	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	X	
Decidir sobre reclamación y/o devolución				X
Elaborar nota de crédito				X
Informar al cliente decisión de reclamación y/o devolución				X
Asignar % cargos o descuento sobre devolución				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 vs. factura.
- b) Cualquier envío de producto no autorizado a Hellamex será bajo responsabilidad del cliente y podrá 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 5 días partiendo de la misma fecha.
- d) Los productos que ingresen a Hellamex como reclamación y que de acuerdo a 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 el cliente solicite el retorno de material no aceptado, deberá notificarlo dentro de este periodo. y 5 días hábiles como máximo para la elaboración de nota de crédito o reporte de improcedencia. En caso de que sea necesario tiempo adicional para pruebas y análisis se le notificara al cliente y el tiempo de entrega de respuesta correrá a partir de la fecha del resultado del análisis.

	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 de material de reclamación por producto no conforme para clientes foráneos, quedara 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 a través del representante de ventas correspondiente.
- 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.- Reclamaciones (Garantía)

### a) Garantía del producto

Hellamex se compromete a respetar la garantía de 1 año a partir de la fecha de adquisición del producto reclamado (fecha factura Hellamex), en todas sus líneas, siempre y cuando se compruebe que la falla es atribuible al proceso de fabricación y que afecta la funcionalidad del mismo.

Hellamex sólo 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.

En ningún caso son aceptados descuentos aplicados por el valor de material reclamado a facturas pendientes de pago.

#### Excepciones:

Para la línea de plumas limpia parabrisas se establece una garantía de 6 meses siempre y cuando la falla sea atribuible al proceso de fabricación y tomando en cuenta la fecha de factura (Hellamex) del producto.

#### **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:

- productos faltantes
- 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 anulara cualquier reclamación por los conceptos arriba mencionados.

**Nota:**

**Hellamex someterá a proceso de análisis el producto reclamado antes de acreditar o reconocer su responsabilidad ante cada caso presentado.**

**7.- Lineamientos sobre Devoluciones.**

Para devoluciones totales o parciales de mercancía, los clientes deberán contar con previa autorización del área de Calidad-Hellamex.

**Cualquier devolución se sujeta a las siguientes condiciones:**

- a) A partir de la fecha de factura (Hellamex), el cliente cuenta con un plazo máximo de 12 meses para realizar una devolución.
- b) Quedaran excluidos los productos que no cumplan con la condición de producto nuevo, esto es; que las piezas no presenten leyendas, grabados, marcas, etiquetas o alguna otra alteración a las condiciones iniciales de venta, tanto en producto como en su empaque interior y exterior.
- c) Solo se aceptaran productos que al momento de la devolución estén dados de alta en cantidades y múltiplos de acuerdo al sistema Hellamex y que cumplan con los incisos a) y b) del punto No. 7 de esta política.

- d) En el caso de que la devolución no sea originada por un error de Hellamex esta implicará un cargo del 15% sobre valor factura, dependiendo de las condiciones del material, de la clasificación del producto y la situación específica de cada caso.

**Nota: Es prerrogativa de la gerencia general y/o gerencia de finanzas decidir y autorizar la aceptación o no aceptación de una devolución en cualquier caso especial**