



Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V.

Nivel de Revisión: 00

Fecha: Abril 30,2021

Política reclamación y devolución de producto

Página 1 de 4

Política reclamación y devolución de producto.



Política de reclamación y devolución de producto.

1. Alcance.

Esta "Política de reclamación y devolución de producto", es aplicable a todos los productos suministrados por Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V.

Todas las reclamaciones realizadas por el cliente están sujetas a los términos y condiciones establecidos en esta política. Términos diferentes o adicionales a esta política, se rechazan a menos que sean aceptados por Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. por escrito.

Esta Política es adicional a los términos y condiciones de venta acordados entre el Agente de Ventas y el Cliente. En caso de discrepancia entre cualquiera de dichos términos y condiciones y esta Política, el contenido de esta Política prevalecerá.

2. Garantía limitada.

Cuando el cliente tenga la necesidad de realizar una reclamación, este contará con un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del producto, vencido ese plazo Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. no asume ninguna responsabilidad al respecto, sin excepción alguna.

2.1 Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V., podrá analizar y aceptar reclamaciones por las siguientes razones:

- Material dañado.
- Material faltante.
- Material equivocado.
- Material fuera de especificación.
- Material extra no solicitado.
- Diferencia en precios imputable a Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V.
- Error o cancelación por parte del cliente (si se autoriza, generará penalización).

2.2 Para los productos que comercializa Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. que cuenten con una garantía de 12 meses en operación o 18 meses en almacenamiento, lo que ocurra primero, ofrecida directamente por el Fabricante, el plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del producto, señalada previamente, no será aplicable.

2.3 Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. no aceptará devolución o reclamaciones en los siguientes casos:

- El cliente se equivocó de material al colocar su orden de compra.
- El cliente se equivocó al confirmar su pedido.
- No le sirvió al cliente el material para su objetivo.
- Los productos no se han almacenado, instalado o mantenido de acuerdo con las prácticas industriales aceptadas o cualquier instrucción específica proporcionada por Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V., o por el Fabricante.
- Los productos han sido sometidos a una mala instalación, contaminación ambiental, corrosión, abrasión, abuso o mal uso.
- El Cliente se niega a permitir que Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. examine los productos para determinar la naturaleza del defecto reclamado.
- Cualquier reparación, alteración o modificación realizadas sin la aprobación de Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V., o por el Fabricante.
- Por cancelación de facturas (re facturación).

Salvo alguna circunstancia especial, se aceptarán cambios de productos, con un cargo del 20%, previa aprobación del área de Ventas.



2.4 Razones por las cuales se podrá rechazar una reclamación:

- Reclamaciones fuera de tiempo (10 días hábiles fecha recepción del producto).
- Sin fundamento técnico para la reclamación.
- Reclamaciones de terceros o el reclamo lo efectúa un cliente distinto al que se le facturó el material.

2.5 Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. dispone de un mínimo de 72 horas para analizar y responder el reclamo, existiendo la posibilidad de prolongarse en función del análisis de falla o arbitrajes técnicos.

- Una vez recibido el material, se analizará calidad y cantidad tanto del producto como del empaque. Se determinará si el material conserva las cualidades bajo las cuales fue entregado al cliente.
- El embalaje del material enviado por parte del cliente debe encontrarse en perfectas condiciones.
- Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. no es responsable por mano de obra o algún otro gasto que haga el cliente por motivo de desmontaje, reparación o reemplazo de los productos reclamados como defectuosos, ni tampoco por cualquier otro gasto hecho por el cliente al tratar de remediar cualquier defecto.

2.6 En caso de que la devolución no haya sido autorizada, Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. tiene el derecho al cobro o retención de las siguientes cantidades:

- Cualquier costo que se derive por la devolución de los productos incluyendo, transportación y gastos de envío.
- En caso de aplicar, cualquier costo que se derive de re-envío de material, sin limitación en gastos de envío.

2.7 Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. únicamente realizará dos intentos de recolección, si al segundo intento el cliente no entrega el material, este último tendrá que enviarlo por sus propios medios.

2.8 Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V., se reserva el derecho de recibir el material, en caso que no cubra lo antes expuesto.

2.9 No se aceptaran re facturaciones, salvo alguna circunstancia especial, con un cargo adicional del 5%. De ser así el cliente deberá pagar, en un plazo máximo de 5 días hábiles, el monto del valor re facturado.

Para embarques que son entregados por algún servicio de paquetería, al momento de que este finaliza la entrega del material, el cliente deberá de firmar de conformidad la guía de embarque, y en caso de tener alguna incidencia, como las mencionadas en el apartado 2.1 deberá de colocarlo como observación en la guía de embarque.

3. Reclamaciones del cliente.

Las reclamaciones se deben hacer solo por una causa sustancial, por escrito y especificando los motivos de la reclamación. La falta de notificación a Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. de cualquier reclamación dentro del período de garantía constituirá una renuncia al derecho e impedirá dicha reclamación. Cualquier producto dañado no debe devolverse, ni repararse, sin el permiso por escrito de Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V.

Todos los reclamos deben ser enviados con la siguiente información:

1. Razón u origen del reclamo.
2. Nombre, descripción y código del producto.
3. Número de orden de compra y remisión.
4. Documentación de reclamo.



5. Colada, número de serie, número de parte o código de identificación.
6. Reporte de condiciones de prueba y operación (si aplica).
7. Cantidad de productos defectuosos.
8. Condición y ubicación de las mercancías.
9. Evidencia tales como muestras, fotos, videos, para ser analizados.
10. Información de contacto.

Después de que se revise la reclamación y la decisión sea determinada por Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V., se comunicará al cliente.

4. Resolución de controversias

El Cliente y Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. intentarán, de buena fe resolver cualquier disputa que surja de o esté relacionada con esta Política. Si surgiera una disputa, el cliente y un representante de Materiales Industriales del Sureste, S. A. de C. V. se reunirán al menos una vez e intentaran de buena fe resolver la disputa.