

Política

Reclamación y devolución
de producto.



MIM



**Materiales Industriales
de México**

Elaborado

Edgar Erwin Gómez Roman

Aprobado

Edgar Erwin Gómez Roman

Aprobado por

José Juan Vázquez Martínez LAstra

1. Alcance.

Esta política de reclamación y devolución de producto, es aplicable a todos los productos suministrados por Materiales Industriales de México, S. A. de C. V. así como de sus filiales y sucursales.

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 de México, S. A. de C. V. por escrito.

Esta Política es adicional a los términos y condiciones de venta del Vendedor. En caso de discrepancia entre cual quiera 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, por concepto de cantidad o descripción diferente a la establecida en el documento de entrega, vencido ese plazo Materiales Industriales de México, S. A. de C. V. no asume ninguna responsabilidad al respecto.

Considerar los plazos de garantía por un periodo de 12 meses en operación o 18 meses en almacenamiento, lo que ocurra primero a partir de la fecha de entrega.

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

- Material no funcional para el fin que fue creado.
- Material dañado.
- Material sujeto a garantía sin uso o instalación (18 meses) deberá conservar su empaque original, el cual debe estar en perfectas condiciones.
- Material faltante.
- Material equivocado.
- Material fuera de especificación.
- Material extra no solicitado.
- Diferencia en precios imputable a MIM.
- Error o cancelación por parte del cliente (si se autoriza, generará penalización).

2.2 Materiales Industriales de México, 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 el Materiales Industriales de México, S. A. de C. V.
- Los productos han sido sometidos a una mala instalación, contaminación ambiental, corrosión, abrasión, abuso o mal uso, conforme a inspección visual o análisis de nuestro personal y/o del proveedor.
- El Cliente se niega a permitir que Materiales Industriales de México, 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 de México, S. A. de C. V.
- Por cancelación de facturas (re facturación).
- Por errores en datos fiscales (dirección, RFC, razón social o nombre, etc.)

Salvo alguna circunstancia especial, se aceptarán cambios de productos, con un cargo adicional del 30 %, previa aprobación del área de Ventas.

2.3 Razones por las cuales se podrá rechazar una reclamación:

- Reclamaciones por cantidad o descripción fuera de tiempo (10 días hábiles fecha recepción del producto). Más de 12 meses en operación o 18 meses en almacenamiento.
- Sin fundamento para la reclamación.
- Reclamaciones de terceros o el reclamo lo efectúa un cliente distinto al que se le facturó el material.

2.4 Materiales Industriales de México, S. A. de C. V. dispone de 72 horas para analizar y responder el reclamo.

- Una vez recibido el material, se analizará calidad y cantidad tanto del producto como del empaque. Se determinará si el material cumple con las condiciones correspondientes.
- El embalaje del material enviado por parte del cliente debe encontrarse en perfectas condiciones.
- Materiales Industriales de México, 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.

2.5 En caso de que la devolución no haya sido autorizada, se le enviara al cliente un reporte por parte de MIM o del proveedor indicando los motivos de rechazo. Materiales Industriales de México, 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 reenvío de material, sin limitación en gastos de envío.

2.6 Materiales Industriales de México, S. A. de C. V. únicamente realizará 1 intento de recolección, si al segundo intento el cliente no entrega el material, este último tendrá que enviarlo por sus propios medios, si el cliente no entrega el material la garantía procederá hasta que el material se encuentre bajo el resguardo de MIM.

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

2.8 Solo se aceptarán re facturaciones por circunstancia especiales como cambio de fecha, devolución, diferencia en precio, diferencia en metraje, modificación en orden de compra, y dentro del mismo periodo anual.

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 de México, 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 de México, 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.
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 de México, S. A. de C. V., el vendedor comunicará al cliente la procedencia de esta.

4. Entregas por paquetería

4.1 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.

4.2 Materiales Industriales de México, S. A. de C. V. no se hará responsable por daños originados en almacén de servicio de paquetería o daños en el traslado.

4.3 Los clientes que reciban embarques por paquetería y que el producto este dañado, deberán en primera instancia, realizar la reclamación a línea de la paquetería.

4.4 Cuando el cliente reciba mercancía y/o empaque dañado, deberá de tomar fotografías del producto dañado en el momento en que se detecte el daño, hacer una anotación en la guía de embarque, y realizar la reclamación a línea de la paquetería.

5. Resolución de controversias

El Cliente y Materiales Industriales de México, 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 de México, S. A. de C. V. se reunirán al menos una vez e intentaran de buena fe resolver la disputa.

Cambio	Revisión	Fecha
Actualización ISO 9001:2015	00	Diciembre 18, 2015
Se cambia el nombre del procedimiento	01	Enero 10,2020
Actualización a nuevo formato	02	Junio 14, 2021
Actualización de política apartado 3.	03	Septiembre 06,2023