

POLITICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

Manuel Reyes Veramendi No.6

San Miguel Chapultepec

CÓDIGO	PÁGINA: 1	FECHA DE EMISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN
POL-SPV-01	DE : 1	8-Feb-2009	03	20-May-2014

1. Propósito

El fin de este documento es dar a conocer los lineamientos que POCHTECA Materias Primas tiene establecidos. En referencia a la garantía que ofrecemos en nuestros productos y servicios así como también los requisitos que deben cumplirse para hacer posible una devolución.

2. Alcance

Dichos lineamientos aplican a todos los clientes de Pochteca Materias Primas.

3. Consideraciones Generales

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

1. No se aceptarán devoluciones, si el lote del material que se regresa no corresponde al entregado en la factura y/o certificado de calidad correspondiente.
2. Las devoluciones tendrán hasta 10 días naturales después de entregado el material para ser aceptadas por POCHTECA Materias Primas, posterior a ese tiempo, tendrá que analizar con las direcciones involucradas.
3. No se aceptaran devoluciones si el material no se encuentran en su envase original (sin presentar modificaciones).
4. No se aceptaran devoluciones si el material que se entregó a granel o envasado fue manipulado.
5. No se aceptarán devoluciones de especialidades desarrolladas a petición del cliente que cumplan con las especificaciones acordadas.
6. Toda devolución deberá ser solicitada por escrito (bitácora de servicio) conforme al procedimiento de servicio postventa.
7. La solicitud de devolución deberá comunicarse al Ejecutivo Comercial que los atiende o al Servicio Postventa.
8. La mercancía deberá entregarse a POCHTECA Materias Primas con remisión o nota de salida de su almacén solicitando acuse de recibo del chofer que recoge el material. Así mismo se deberá solicitar al chofer el formato de dictamen de POCHTECA Materias Primas.
9. El operador del transporte, no deberá manipular el material a entregar.
10. No se aceptara ninguna devolución cuando el material haya pasado por tubería, conexión, recipiente o procesos propiedad del cliente.
11. No se aceptaran reclamos ni devoluciones de los materiales que hayan sido solicitadas por el cliente como urgencia, previo conocimiento de las características del producto especialmente el producto no conforme, por parte del cliente.
12. El material es responsabilidad del cliente mientras este se encuentre en su almacén.
13. En caso de que la devolución no sea por causa atribuible a POCHTECA Materias Primas, y se requiera nota de crédito esta generará un cargo de \$600 pesos por concepto de costos administrativos y de operación. Para ello, se le elaborará una nota de cargo.
14. Así mismo toda solicitud de nota de crédito por causas ajenas a POCHTECA Materias Primas, generará un cargo de \$600 pesos por concepto de costos administrativos y de operación.
15. No se aceptarán reclamaciones si ha sido utilizado más del 5% del material facturado.
16. La garantía de los productos que vendemos consiste en la reposición de los mismos en caso de proceder la reclamación.
17. Por ningún motivo se aceptará responsabilidad sobre costos adicionales para clientes finales que no realizaron negociación directa con POCHTECA Materias Primas.

POLITICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

Manuel Reyes Veramendi No.6

San Miguel Chapultepec

CÓDIGO	PÁGINA: 2	FECHA DE EMISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN
POL-SPV-01	DE : 1	8-Feb-2009	03	20-May-2014

RECOMENDACIONES

1. Al recibir la mercancía, por favor verifique que la cantidad y calidad sea la deseada pues una vez firmado de recibido no se aceptarán reclamaciones por los motivos anteriores.
2. Antes de utilizar el material, verifique que sea la cantidad y calidad deseada por usted o su cliente final.

GARANTÍA / RECLAMACIONES

En POCHTECA Materias Primas tenemos un compromiso firme por la calidad de los productos que vendemos, respaldados por nuestros proveedores, quienes son fabricantes de clase mundial.

Respondemos siempre en caso de problemas de calidad o servicio.

Contamos con un departamento de Control de Calidad y Servicio Postventa que atenderá la reclamación dentro de las 48 hrs. siguientes, para resolver el problema en el menor plazo posible después de recibir su reporte por escrito.

Sin embargo, necesitamos de su ayuda para poder resolver los problemas que se presenten observando lo siguiente:

1. Toda reclamación deberá notificarse vía telefónica con nuestro departamento de servicio al cliente, al Ejecutivo Comercial que atiende su cuenta o al Servicio Postventa; en cuanto se identifique el problema y mientras se esté utilizando el material, **NO** cuando éste haya sido consumido. Le suplicamos suspender su operación al momento de identificar el problema. La notificación telefónica deberá confirmarse por escrito, indicando la naturaleza del problema y los datos del producto reclamado, incluyendo el número de remisión y/o factura de POCHTECA Materias Primas con que fue entregado.
2. Deberán guardarse evidencias de la consecuencia del problema para poder rastrear su origen y tomar las medidas correctivas necesarias. Así mismo es probable que le solicitemos nos guarde una muestra del material para analizarlo en nuestro laboratorio.

Es responsabilidad del ejecutivo comercial obtener el presente documento con las firmas solicitas.

Estimado cliente agradecemos su firma de conocimiento y conformidad

Atentamente,
POCHTECA Materias Primas

Aceptamos de Conformidad

Nombre y Firma del Representante del cliente.

4. CONTROL DE CAMBIOS

No.	RAZÓN DEL CAMBIO
------------	-------------------------

POLITICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

Manuel Reyes Veramendi No.6

San Miguel Chapultepec

CÓDIGO	PÁGINA: 3	FECHA DE EMISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN
POL-SPV-01	DE : 1	8-Feb-2009	03	20-May-2014

01	Cambio de formato
02	Cargo por Notas de Crédito
03	Actualización de punto de la política 13 al 17.

5. PERSONAL INVOLUCRADO EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Elaboró: Jefe de Aseguramiento de Calidad y Servicio Postventa, Gerente de Gestión Comercial
Aprobó: Dirección de Ventas y Sucursales