



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y NOTAS DE CRÉDITO DE HST Control Systems, S. de R.L. de C.V.

Estimado cliente, con la finalidad de darle el servicio que usted se merece, HST Control Systems, S. de R.L. de C.V. (posteriormente HST Controls) le presenta los pasos a seguir en caso de encontrarse ante una situación de reclamo que pueda derivar en una devolución de producto y/o nota de crédito, misma que se rige bajo los siguientes términos y condiciones:

Después de 30 días naturales de la fecha de factura no se aceptará ninguna reclamación.

Las reclamaciones serán clasificadas en dos categorías:

A- Por causas imputables a HST Controls.

B- Por causas imputables al Cliente.

A- Reclamaciones por causas imputables a HST Controls

- a- Devolución por mercancía dañada
- b- Devolución por mercancía no solicitada por el cliente
- c- Mercancía faltante
- d- Diferencias en precios
- e- Cancelación de facturas (refacturación)
- f- Descuentos especiales
- g- Devolución de muestras
- h- Otros.

B- Reclamaciones por causas imputables al Cliente

- a- El cliente ordenó códigos o modelos de producto incorrectos
- b- El cliente se equivocó al confirmar su pedido
- c- El cliente emitió una orden de compra duplicada
- d- No le sirvió el material para su proyecto o aplicación
- e- Cancelación de facturas (refacturación)
- f- Por errores en datos fiscales, como son dirección, RFC, razón social o nombre, etc.
- g- Otros

Procedimiento

Una reclamación siempre debe venir acompañada de una carta reclamo dirigida al área de Ventas. La carta deberá contener la siguiente información:

- i) Nombre o razón social del cliente
- ii) Folio de la factura
- iii) Método de envío y/o guía
- iv) Descripción del motivo de la reclamación o devolución por artículo
- v) Cualquier evidencia que pueda soportar su reclamación, fotografías, correos, guía, etc.

Ver Formato de Carta Reclamo (anexo 1), (Opcionalmente, el cliente puede enviar su propia carta, siempre y cuando incluya la información arriba listada).

En caso de reclamaciones por mercancía dañada o faltante, el cliente deberá validar lo siguiente al recibir el producto.

Documentar en la guía de recibo cualquier inconsistencia con el material, como daños en su empaque, cajas no selladas, material enviado en pallets y recibido a granel, contar el número de bultos recibidos y compararlo con el número de bultos en la guía.

En caso de no documentarlo apropiadamente y que no sea un defecto de origen no procederá la reclamación.

Después de 30 días naturales de la fecha de factura no se aceptará ninguna carta reclamo.

La solicitud junto con el producto deberá ser enviada a la atención del área de Ventas de HST Controls y únicamente se tomará como notificada una reclamación, cuando la misma se encuentre documentada en la carta reclamo y en posesión del área correspondiente y el producto en cuestión ha sido recibido.

En caso de que la reclamación este fuera de tiempo, se informará al cliente por escrito del rechazo de su reclamación.



Razones por las cuales se podrá rechazar una solicitud de reclamación:

- Reclamaciones fuera de tiempo
- No exista fundamento para la reclamación
- Mercancía dañada por mal manejo, mala instalación o conexión incorrecta
- Reclamaciones directas de clientes de nuestros clientes o de algún cliente distinto al que se le facturó el producto

El área de Ventas informará por escrito al cliente el número de caso para el seguimiento, a más tardar tres días después de haber recibido la carta reclamo y el producto.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y NOTAS DE CRÉDITO

Tratándose de errores de HST Controls, las devoluciones de producto únicamente se podrán hacer por medio de las empresas de paquetería y transportistas de nuestra elección, cualquier otro medio utilizado no autorizado por HST Controls, será cubierto por el cliente.

El material deberá estar correctamente empacado y en su empaque original y completo con todos los accesorios. Deberá devolver toda la documentación, manuales y cualquier otro artículo que haya sido incluido en el embarque original.

Tratándose de errores del Cliente, el cliente deberá enviar la mercancía por la paquetería de su elección sin ningún cargo para HST Controls, en caso de haber un cargo el costo del flete se le descontará del monto de la nota de crédito en caso de que aplique la devolución.

Todo producto que se reciba con la carta de devolución será revisado y se le notificará al cliente, en base a las causas de la devolución, la aceptación o el rechazo de esta.

Las devoluciones por causas imputables al cliente generarán un cargo mínimo por devolución de un 20% del valor del producto o los productos devueltos.

No se aceptarán devoluciones cuando la mercancía haya sido solicitada especialmente por el cliente para algún proyecto en especial y que no se trate de un producto de línea, salvo que se encuentre dañada o incompleta.

Recepción del material

Tratándose de errores de HST Controls. En caso de que la devolución no haya sido autorizada y/o el cliente envíe material sin autorización previa, en caso de que no se confirme la reclamación del cliente y una vez que se revise el material. HST Controls tiene el derecho al cobro o retención de las siguientes cantidades:

- (a) cualquier costo que se derive por la devolución de los productos incluyendo, transportación y gastos de envío
- (b) en caso de aplicar, cualquier costo que se derive de reenvío de material, sin limitación, gastos de envío
- (c) un 15% (quince por ciento) del precio total pagado por el producto por concepto de re-almacenamiento.

Tratándose de errores del Cliente. En todos los casos, HST Controls tiene el derecho al cobro o retención de las siguientes cantidades:

- (a) cualquier costo que se derive por la devolución de los productos incluyendo, transportación y gastos de envío
- (b) en caso de aplicar, cualquier costo que se derive del reenvío de material, sin limitación, gastos de envío
- (c) un 15% (quince por ciento) del precio total pagado por el producto por concepto de re-almacenamiento.

HST Controls se reserva el derecho de recibir el producto parte del reclamo si el material no cubre lo antes expuesto.

Cuando el motivo del reclamo no se trate de problemas de calidad y la mercancía presente daños o esté incompleta, se reportarán estos daños y/o faltantes al cliente y se realizarán los ajustes correspondientes en la nota de crédito.

No se aceptarán refacturaciones, salvo alguna circunstancia especial, con un cargo del 20%. De ser así el cliente deberá pagar inmediatamente el monto de lo refacturado si la factura que se sustituye ya está vencida o respetar las condiciones de crédito de la factura inicial. “No se moverán los vencimientos por el hecho de emitir una nueva factura”.

Si existe penalización del 20% para el cliente, está podrá ser descontada del monto de la nota de crédito o liquidada por el cliente.

Fecha de actualización febrero 2021



Anexo 1

Ejemplo de carta de devolución de producto

CDMX a ___ de _____ 20__

HST Control Systems, S. de R.L. de C.V.

At'n. Departamento de Ventas

Re: Solicitud de devolución del producto abajo descrito.

La empresa: _____, solicita la devolución del siguiente material, amparado por la factura No: _____, de fecha: _____.

El cual fue recibido por nuestra empresa el día _____ por medio de la empresa de paquetería _____ y número de guía _____

Descripción del producto: _____

Motivo de la devolución:

- Mercancía dañada _____
Mercancía no solicitada por el cliente _____
Mercancía faltante _____
Diferencias en precios _____
Devolución de muestras o prototipos _____
Códigos o modelos de producto incorrectos _____
Equivocación al confirmar la Orden de compra _____
Orden de compra duplicada _____
Material no adecuado para el proyecto o aplicación _____
Cancelación de facturas (refacturación) _____
Errores en datos fiscales, (dirección, RFC, razón social o nombre), etc. _____
Otros _____
Describir _____

Entrego cliente

Recibe HST Controls

Nombre y firma

Nombre y firma