

POLÍTICA DE GARANTÍA, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

I. Solo se aceptarán devoluciones, garantías y reclamos gestionados a través de nuestra web:

www.metalfixmexico.com

II. El plazo para la presentación de dichos reclamos será dentro de los periodos compartidos en la cotización y cuentan a partir de la fecha factura, vencido ese plazo Metalfix México no asume ninguna responsabilidad al respecto. Se debe compartir reporte de garantía en el formato de garantías Metalfix México.

III. Metalfix México podría analizar y aceptar reclamaciones por las siguientes razones:

- Material dañado.
- Material faltante.
- Material equivocado.
- Material fuera de especificación.
- Material extra no solicitado.
- Reclamación por garantía de uso (únicamente para titular de factura original).
- Re facturación por entrega fuera de tiempo y/o error de datos, imputable a Metalfix México

IV. Metalfix México no aceptará devolución o reclamaciones en los siguientes casos:

- El cliente se equivocó de código al ordenar.
- El cliente se equivocó al confirmar su pedido.
- El cliente duplicó su confirmación.
- No le sirvió a cliente el material para su objetivo.
- Por cancelación de facturas (re facturación).
- Por errores en datos fiscales (dirección, RFC, razón social o nombre, etc.)

V. Salvo alguna circunstancia especial, se aceptarán cambios de mercadería con un cargo adicional del 20%, previa aprobación del área de reclamaciones.

VI. No se aceptarán devoluciones cuando la mercancía haya sido solicitada especialmente por el cliente (artículos sobre pedido), salvo que se encuentre dañada o incompleta desde origen.

VII. Solo se aceptarán reclamos por faltantes cuando los mismos sean responsabilidad de Metalfix México y entren dentro del marco de garantías vigentes de la empresa.

VIII. Razones por las cuales se podrá rechazar una reclamación:

- a. Reclamaciones fuera de tiempo.
- b. Sin fundamento para la reclamación.
- c. Reclamaciones de clientes de terceros o corresponde el reclamo a un cliente distinto al que se le facturó el material.

IX. Ingresando en nuestra página web (www.metalfixmexico.com), políticas, podrá ingresar su formulario online. Completando cada uno de los campos, sin faltante de información.

X. Metalfix México dispone de 10 días hábiles para analizar y responder el reclamo.

XI. 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. De no ser así se les notificará para el retiro del mismo.

XII. El embalaje del material enviado por parte del cliente debe encontrarse en perfectas condiciones.

XIII. Metalfix México no es responsable por mano de obra o algún otro gasto que haga el Comprador 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.

XIV. Metalfix México no es responsable de cualquier daño que pudiera ocasionar la falla de un producto al ser mal instalado, incluyendo daños físicos, ambientales, o de otra índole corriendo estos gastos por el comprador.

XV. Si el caso requiere recolección de material. El cliente deberá obtener autorización por escrito de parte del área de reclamaciones.

XVI. Tratándose de errores de Metalfix México, las devoluciones únicamente se podrán hacer con nuestras paqueterías a elección y convenio. Cualquier otro medio utilizado generará un cargo por el valor del flete al cliente.

XVII. Tratándose de errores del Cliente, el cliente deberá enviar la mercancía por la paquetería de su elección sin ningún cargo para Metalfix México.

XVIII. En caso de que la devolución no haya sido autorizada, Metalfix México 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 re-envío de material, sin limitación en gastos de envío.
- c. Cobro del equivalente al 35% del precio total pagado por el producto por concepto de re-almacenamiento.

XIX. Nuestras paqueterías únicamente realizarán dos intentos de recolección, si al segundo intento el cliente no entrega el material, tendrá que enviarlo por su propio medio.

XX. Metalfix México esta sujetó a las reglas y políticas de los transportistas o paqueterías.

XXI. Metalfix México se reserva el derecho de recibir el material, en caso que no cubra lo antes expuesto.

XXII. No se aceptarán re facturaciones, salvo alguna circunstancia especial, con un cargo adicional del 35%. De ser así el cliente deberá pagar inmediatamente el monto de lo re facturado. Siempre y cuando, la factura que se sustituye ya esté vencida o respeta las condiciones de crédito de la factura inicial.

XXIII. No se trasladará los vencimientos por el hecho de emitir una nueva factura.

XXIV. Por otros motivos por intención de devolución deben tratarse con su Asesor de ventas

Alejandro Preciado | Director General