Política de Reclamación y Devolución de Cliente

DYMMA

FECHA: 19 / 07 / 2024
Rev. 1-07/24

Estimado Cliente, los puntos a considerar son:

DEVOLUCIÓN

1.Si desea realizar una devolución deberá notificar al Departamento de Ventas, con la descripción del motivo y/o evidencia, ya sea por el canal de whatsapp o correo electrónico.
2.La notificación es realizada por el cliente en un lapso no mayor a 24 hrs de haber recibido o adquirido el producto.
3.El área de Ventas revisa la solicitud de devolución, de acuerdo a las especificaciones del producto, costos y desplazamiento del mismo, evalúa si es aceptada o rechazada la solicitud.
4.En caso de ser aceptada, se notificará a Almacén de DYMMA sobre la recepción del producto en el día y hora acordados con el cliente.
5.El área de Almacén y Calidad verifican que el producto llegue en las condiciones necesarias para ingresarlo a stock, si se detecta alguna incidencia en las condiciones del producto no procede la Devolución.
6.En caso de aceptar una devolución cuyo producto se encuentre en las mismas condiciones de la venta inicial y cuyas razones de devolución no dependan de DYMMA se podría generar un cargo adicional por gastos y trámites administrativos.

RECLAMACIÓN – DEVOLUCIÓN POR PRODUCTO NO CONFORME

1.Cuando el Cliente genera una reclamación por producto no conforme se le notifica a área de Ventas DYMMA, con la descripción del motivo y/o evidencia, ya sea por el canal de whatsapp o correo electrónico.
2.Ventas se encarga de canalizarla al Área de Calidad quien valida la causa de no conformidad del producto y según aplique dará el visto bueno para aplicar la Devolución por Reclamación.
3.Cuando sea necesario inspeccionar el producto físicamente, se acudirá a instalaciones de cliente y se reservará una respuesta por parte de DYMMA hasta concluir la inspección.
4. Es responsabilidad del cliente dar aviso a DYMMA, a través de ejecutivo de ventas, sobre cualquier incidencia del producto recibido.
4.1 Al momento de la descarga o antes de la descarga, si presenta daños de maniobra.
4.2 Dentro de los 30 días desde la recepción para defectos estéticos.
4.3 Dentro de los 30 días desde la recepción para defectos no visibles.
5.Una vez que la Devolución por material no conforme es aceptada por DYMMA, se programa la recolección en un plazo no mayor a 5 días hábiles o de acuerdo a la fecha definida con el Ejecutivo de Ventas. Si se notificó a Ventas durante el proceso de descarga y se acepta la devolución por DYMMA se regresa producto en la unidad.
6.Una vez que llega el producto a Almacén, se verifica que no presente una condición ajena a la reclamada pues de ser así no procede.

Trabajo Respeto Confianza

©2024 By Fundidos de la Mejor Aleación. Monterrey, Nuevo León, México.

Política de Reclamación y Devolución de Cliente

DYMMA

FECHA: 19 / 07 / 2024
Rev. 1-07/24

CUANDO NO PROCEDE UNA DEVOLUCIÓN

1. No se aceptará devolución por producto procesado o producto en partes.
2. Por omisión o cambios no notificados al ejecutivo de ventas o por alguna especificación/requisito especial no declarado en la Orden de Compra del cliente u otra vía de comunicación.
3. Clientes con una línea de crédito que hayan enviado Orden de Compra no les será aplicable una Devolución. No Aplica devolución y/o cambio físico.
4. Cara inferior en acabado, tono y rugosidad cuando no haya sido especificado por el cliente desde la etapa de cotización y se haya contemplado el costo adicional de un acabado especifico.
5.Producto o material vendido con clasificación de venta de segunda calidad o chatarra.
6.Por diferencias en peso, a menos que se verifique en básculas debidamente calibradas ante un organismo certificado (CON EVIDENCIA).
7.Para venta de material en bobina o fleje se garantiza la calidad del 97% del material.
8.No aplican cambios físicos derivados de una devolución, si el cliente requiere un producto diferente a lo entregado se cancelará la factura a través de nota de crédito y se generará una nueva por el producto solicitado.
8.1 Las Notas de Crédito serán emitidas al haber confirmado que el material devuelto coincida con lo pactado y en un lapso no mayor a los 2 días hábiles desde la recepción del material.
9.Previa negociación, el material podría permanecer en las instalaciones del cliente y ser dispuesto a conveniencia.
10. En caso de una demora se pagará interés moratorio de 4% mensual.
11. En caso de una devolución de material sin una causa imputable a DYMMA, sino que obedece a los intereses del Cliente, se penalizará con un 20% sobre costo del valor de factura.

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

DIRECCIÓN GENERAL

Trabajo Respeto Confianza

©2024 By Fundidos de la Mejor Aleación. Monterrey, Nuevo León, México.