

Manufacturas Diversas como empresa líder en el mercado de juntas, sellos, empaques automotrices y pistones, en su interés de brindar soporte técnico y servicio de calidad, garantizamos todos nuestros productos, buscando cumplir con la satisfacción y expectativas de nuestros clientes, mejorando continuamente la calidad y eficiencia de nuestros procesos y productos.

En Manufacturas Diversas no existen devoluciones de mercancía.

Garantías:

Nuestro producto está garantizado contra cualquier defecto de fabricación, los materiales y procesos son de la más alta calidad, por lo que nuestra garantía es de un año o 100,000 km después de su correcta instalación.

La garantía no ampara mercancía dañada resultado de manejo o almacenaje inadecuado en sus almacenes.

Procedimiento para validar la garantía:

Contactar al Representante de Ventas enviándole un correo mencionando la mercancía en garantía, la causa, su origen, elaborar reporte técnico según sea el caso, la referencia de la factura y fecha de envasado (en etiqueta del producto) y anexar imagen.

A través de un folio del Reporte de incidencias inicia y concluye cualquier caso relacionado a garantía, abierto y sometido a una primera inspección por el Representante de Ventas de la zona.

El Representante de Ventas procederá a revisar el estado y la cantidad del producto, enseguida deberá ingresar al sistema de Manufacturas Diversas un folio de Reporte de Incidencia especificando el tipo, origen, causa y reporte técnico en las observaciones para su análisis por el departamento de Soporte Técnico y Calidad quien determinará las conclusiones a través del Reporte de Revisión de Incidencias. El generar el folio no significa que ha sido aceptada la garantía o devolución.

Se analizará el Reporte de Incidencia para autorizar el envío del producto a la planta para someterlo a una segunda inspección por el departamento de Soporte Técnico y Calidad. Se tendrá como máximo veinte días hábiles de la fecha de recepción en la planta para autorizar o rechazar la garantía y emitir al cliente el Reporte de Revisión de Incidencias.

El cliente entregará con el empaque original la pieza a inspección al Representante de Ventas quien es la persona facultada para envíos de garantía a la planta.

En caso de rechazo la mercancía será devuelta en el siguiente pedido junto con su Reporte de Revisión de Incidencias identificado como producto inspeccionado.

Rechazo de Garantía:

- El uso de herramientas punzo cortantes o inadecuadas para la instalación del producto.
- En el caso de reten de teflón, cuando la superficie de la flecha presente desgaste excesivo y/o surcos.
- En retenes de Teflón, cuando se use aceites o grasas como lubricante y silicón como sellador, ya que solamente se recomienda una capa ligera de vaselina o petrolato puro.
- En juntas de cabeza de grafito y MLS cuando se usen aditivos o silicón durante la instalación, y/o el torque o apriete haya sido insuficiente, inadecuado o fuera de las especificaciones del fabricante (OEM).
- En el empaque de Nylon (Plástico) cuando se use pegamento o silicón.
- En sellos de válvula cuando la cantidad devuelta a planta no coincida con el contenido original de venta (piezas sueltas).
- La modificación del diseño de cualquier empaque (Grafito y MLS), como cortes o perforaciones (alteraciones).

- Piezas mal montadas (derecha-izquierda; frente-atrás).
- Producto instalado en una aplicación mal solicitada.
- Si el envío de la mercancía en garantía se hace en un empaque más pequeño al tamaño del envase.
- Mercancía rota, doblada, golpeada o cualquier evidencia de manejo o almacenamiento inadecuado.
- Mercancía que no venga en condiciones originales: empaque original, con daños o alteraciones.
- Cuando el cliente por motivos de servicio de los FS, HS, MS, VS, TC, LV, LA, SS, ES, SV, SS, OS, CA, y BS utilice componentes y envíe incompletos los juegos.
- Mercancía con componentes obsoletos, discontinuados o que hayan sido almacenadas durante periodos largos de tiempo bajo condiciones climáticas extremas.
- Mercancía sin reporte de causa-origen por parte del cliente (mayorista).

Faltantes:

La reclamación por faltante en la factura, al recibir su pedido, solo será aceptada dentro de un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de su embarque.

En un faltante en la mayoría de los casos causa un sobrante, favor de notificar al Representante de Ventas vía correo para levantar los folios respectivos y en caso de aceptar la mercancía para proceder a facturar, de lo contrario el Representante de Ventas recogerá la mercancía.

Producto no solicitado:

Al recibir producto mal solicitado por error en captura del pedido, el envío correrá por cuenta del cliente, contando con 15 días hábiles fecha recepción de su embarque.

Material dañado:

En el caso de daños por el manejo del transporte, el cliente está obligado a dejar asentado por escrito en el talón de la guía el estado en que se reciben las cajas, al igual si estas llegaron abiertas o violados los sellos de seguridad, se deberá anotar el no. de caja y las piezas contenidas; además de notificarlo inmediatamente al vendedor enviando 3 imágenes mínimo de cada caja golpeada, rota o abierta y lo mismo del producto dañado.

Para producto dañado por el traslado o acomodo del producto en caja contará con 5 días hábiles de la fecha recepción de la guía de la cía. de transporte.

Notas:

Toda la mercancía es sujeta a inspección y análisis por nuestro departamento de Soporte Técnico y Calidad sin excepción alguna, el cual determinará la aceptación o rechazo mediante el Reporte de Revisión de Incidencias.

Al informar y notificar con nuestro reporte, buscamos que ustedes tomen las medidas necesarias para reducir pérdidas.

A través del Depto. de Crédito y Cobranza podrá consultar los folios que fueron autorizados para su aplicación y los folios rechazados se les notificará a través del Representante de Ventas por medio del Reporte de Revisión de Incidencias.

No descontar en su pago ningún folio de Reporte de Incidencia, sin contar previamente con su nota de crédito.

El cliente debe considerar almacenar adecuadamente la mercancía que dañe el calor y la humedad, así como su adecuada rotación.

PRODUCTO NO SOLICITADO

Al recibir producto mal solicitado por error en captura del pedido o por falta de información, **EL CLIENTE CONTARA CON 7 DÍAS HÁBILES FECHA RECEPCIÓN** verificada por el vendedor en la guía vía sistema de la fletera.

FALTANTES.

La reclamación por faltante en un pedido, solo será aceptada dentro de **UN PERIODO MÁXIMO DE 3 DÍAS HÁBILES FECHA RECEPCIÓN DE SU EMBARQUE. LA EXISTENCIA DE UN FALTANTE, DA ORIGEN A UN SOBRANTE.**

Para poder validar esta reclamación deberá notificarse a través del correo de notificación de envío de mercancía, para lo cual **CONTARA CON 3 DÍAS HÁBILES FECHA RECEPCIÓN** verificada por el vendedor en la guía vía sistema de la fletera.

MATERIAL DAÑADO.

En el caso de daños por el manejo del transporte el cliente está obligado **A REPORTARLO INMEDIATAMENTE Y DEJARLO ASENTADO POR ESCRITO EN EL TALON DE LA GUÍA** y deberá cubrir los siguientes requisitos:

- El cliente en primera instancia podrá decirle a la Cía. de Transporte que no puede recibir la mercancía en caso de que los daños fueran muy severos, anotarlo en la guía y sacar una copia.
- En este caso dejar asentado en la guía de la fletera la descripción del estado de las cajas y si están abiertas anotar el total de carteras o empaques contenidos mencionando el no de caja; además tomar mínimo 3 imágenes de cada caja golpeada, abierta o rota y lo mismo de cada producto dañado para reclamación a la fletera.
- Notificar inmediatamente al vendedor para ver si puede desplazarse al lugar de los hechos y revisar el producto con el cliente, para una respuesta más efectiva y verificar que no se haya extraído producto de las cajas, sobre todo cuando las medidas de seguridad que llevan nuestras cajas estén violadas.

-Para poder validar esta reclamación deberá **NOTIFICARSE INMEDIATAMENTE** a través del correo de notificación de envío de mercancía el mismo día de recepción (requisito indispensable). En caso de producto dañado por el acomodo en las cajas contara con 3 días hábiles fecha recepción.

CAUSAS DE RECHAZO DE DEVOLUCIONES.

- No respetar los plazos para validar la reclamación.
- Producto abierto e incompleto.
- Todo producto doblado, roto, golpeado o cualquier evidencia de mal almacenamiento incluyendo mercancía almacenada por periodos largos en condiciones no propias o meramente climáticas de las diferentes zonas de la republica, sobre todo las que tienen temperaturas muy elevadas en el año.
- Empaques en general discontinuados y obsoletos.
- Sets de empaques incompletos o componentes faltantes al contenido original.
- Mercancía sin folio.
- Autorizaciones verbales, telefónicas y/o escritos informales.
- El vendedor deberá conocer la fecha de envasado del producto y que corresponda al lote que actualmente existe en nuestros almacenes, una fecha diferente al lote que se surtió invalida la procedencia del folio, mercancía que será devuelta al cliente.



2018

POLITICA DE DEVOLUCIONES

OBSERVACIONES.

El cliente NO debe realizar descuentos de manera unilateral y que no estén dentro de este procedimiento y políticas. Cualquier descuento que Rubber, Molding & Stamping S.A. de C.V. y/o Manufacturas Diversas, SA de C.V., no identifique en su sistema de devoluciones, NO se reconocerá y quedara en el estado de cuenta y saldo del cliente.

El cliente a través del departamento de Crédito y Cobranza, podrá consultar los folios que fueron autorizados para su aplicación y los folios rechazados se los habrá de notificar su representante de ventas a través del Reporte de Revisión de incidencia.

El cliente debe considerar almacenar adecuadamente la mercancía para evitar que el calor y humedad dañe la mercancía, así como buscar la adecuada rotación en su inventario y evitar la obsolescencia.



ventas@dcp.com.mx

soportetecnico@dcp.com.mx

www.dcp.com.mx

Manufacturas Diversas S.A. De C.V.

Tel. (477) 710 6000. Lada sin costo 01(800) 710 5020

