

Política de reclamo y devolución de producto.

- I. El plazo para la presentación de reclamos de mercancía será dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de recepción de ella por parte del cliente, vencido ese plazo Etiflex asume que el producto entregado es conforme, y ya no habría ninguna responsabilidad al respecto.
- II. Etiflex podría analizar y aceptar reclamaciones por las siguientes razones:
 - Material dañado que tenga origen en nuestro proceso de fabricación, almacenaje y/o transportación, previo a la entrega al cliente.
 - Material faltante solo cuando pueda ser verificable en el momento de la entrega de mercancía y/o en el uso de ella, teniendo cajas y/o rollos sin abrir o iniciar, que mantengan aún la cintas o cierres originales
 - Material equivocado, cuya entrega pueda ser imputable a un error u omisión por parte de Etiflex
 - Material fuera de especificación.
 - Reclamación por garantía de uso en equipos electrónicos, eléctricos y mecánicos (únicamente para titular de factura original).
- III. Etiflex no aceptará devolución o reclamaciones en los siguientes casos:
 - El cliente se equivocó de código, medida, material o cantidad al ordenar.
 - El cliente se equivocó al confirmar su pedido.
 - Por cancelación de facturas (refacturación) en caso de que el cliente no haya notificado previamente.
 - Por errores en datos fiscales (dirección, RFC, razón social o nombre, etc.)
- IV. 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 siempre y cuando esta se encuentre en su empaque original.
- V. Razones por las cuales se podrá rechazar una reclamación:
 - a. Reclamaciones fuera de tiempo (30 días naturales).
 - b. Sin fundamento para la reclamación y/o falta de información.
 - c. Reclamaciones de clientes de terceros o corresponde el reclamo a un cliente distinto al que se le facturó el material.
- VI. Una vez recibido el material no conforme en nuestras instalaciones, se analizará que este al menos en las mismas condiciones de entrega, de no ser así, se les notificará al cliente y al ejecutivo de venta para el retiro de este llevándose a cabo la invalidación del proceso de reclamación.
- VII. El producto enviado por parte del cliente debe encontrarse en perfectas condiciones y podrá ser recibido siempre y cuando cuente con la autorización por escrito del departamento de calidad de Etiflex.
- VIII. Etiflex no será responsable por gastos y costos erogados por el cliente relacionados por la devolución o rechazo de las mercancías salvo que se encuentren contenidas en un contrato celebrado entre ambas partes, en donde prevalecerá lo establecido en el contrato.
- IX. En caso de que la devolución no haya sido autorizada, Etiflex tiene el derecho al cobro y el cliente está obligado a pagar por las siguientes cantidades:
 - a. Cualquier costo que se derive por la devolución de los productos.
 - b. Cobro del equivalente al 15% (quince) del precio total de la mercancía devuelta por concepto de re-almacenamiento.
- X. Las paqueterías contratadas por Etiflex y/o el transporte propio de Etiflex realizarán hasta dos intentos de recolección de la mercancía No Conforme, que de no ser exitoso, el cliente tendrá que enviarla por sus propios medios y asumiendo el costo.
- XI. Etiflex está sujeto a las reglas y políticas de los transportistas o paqueterías.
- XII. Etiflex se reserva el derecho de recibir el material, en caso de que no se cuente con una autorización previa del departamento de calidad.
- XIII. Cualquier motivo de devolución deben tratarse con su asesor de ventas.

