



Política sobre reclamaciones de clientes y devoluciones de material

Estimado Cliente:

Prominox agradece su preferencia.

Por este medio hacemos de su conocimiento las políticas y procedimientos relacionados con las reclamaciones y/o devoluciones de los materiales adquiridos.

Objeto: Las disposiciones de esta “Política sobre reclamaciones de clientes y devoluciones de material” (en adelante la “Política”) son aplicables a todos los productos catalogados como de primera calidad, adquiridos directamente a través de alguno de los canales oficiales de Promotora Industrial GIM, S.A. de C.V. (en adelante “Prominox”), sean estos digitales o sucursales físicas.

Reclamaciones, cambios y devoluciones por daños o defectos en el material.

Periodo de reclamación: El Cliente se obliga a realizar una inspección profunda de los materiales adquiridos a fin de identificar cualquier defecto preexistente. Para tal efecto, los Clientes contarán con los siguientes plazos para notificar a Prominox de los defectos encontrados:

- En caso de que el material presente daños de maniobra o defectos visibles, esto deberá notificarse inmediatamente, por el representante o el subcontratado del cliente, antes de ser cargado en su transporte, cuando se trate de materiales recolectados en las instalaciones de Prominox, o máximo durante la descarga, cuando se trate de materiales entregados en las instalaciones de los Clientes utilizando equipo de transporte de Prominox o subcontratado por Prominox.
- Para daños estéticos no visibles durante el proceso de carga y descarga, el Cliente contará con un periodo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del material para realizar la reclamación correspondiente.
- Para defectos no estéticos y no visibles durante el proceso de carga y descarga, el Cliente contará con un periodo de 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del material para realizar la reclamación correspondiente.

Procedimiento de reclamación: Toda reclamación debe seguir el siguiente procedimiento:

1. El Cliente deberá realizar la inspección del material de conformidad con los plazos establecidos en la sección anterior. Deberá notificar a su ejecutivo de ventas o al contacto de calidad correspondiente. En caso de ser al ejecutivo de ventas, este último será quien canalice la solicitud al departamento de calidad de Prominox para su seguimiento.
2. Una vez recibida la solicitud, el departamento de Control de Calidad contará con un plazo de 2 (dos) días hábiles para emitir una respuesta preliminar sobre la procedencia de la solicitud. Para aquellos casos en donde se determine que es necesario realizar un análisis sobre el material en disputa, el periodo de respuesta podrá ampliarse y sujetarse a condiciones especiales.
3. Después de realizar el análisis correspondiente, se comunicará al cliente si la reclamación es procedente o no. En caso de proceder por causas imputables a Prominox, aplicará lo establecido en las **Reglas generales, excepciones y restricciones aplicables a reclamaciones y devoluciones**.
4. **Prominox no se hará responsable de los cargos consecuenciales derivados de la reclamación.**
5. Los productos que sean devueltos no deberán presentar daños o condiciones ajenas a los reclamados por el Cliente y aceptados por Prominox, en caso contrario, no procederá la devolución.
6. No se aceptarán devoluciones sobre productos maquilados, transformados o de cualquier manera alterados.

Devoluciones de material sin proceso de reclamación de calidad

Todos los materiales podrán ser devueltos siempre y cuando se indique el motivo por el cual se solicita la devolución, así como se cumplan con las siguientes reglas: 1) El material se encuentre en el mismo estado en que fue adquirido por el Cliente; 2) La devolución se sujete al procedimiento establecido en la presente política, y; 3) Ni el Cliente ni el material a devolver se encuentren dentro de alguno de los supuestos de excepción establecidos en la presente política.

Si el cliente requiere un producto diferente al adquirido originalmente, se deberá iniciar con un proceso de devolución ya sea para refacturar o generar nota de crédito. Toda devolución estará sujeta a revisión y aprobación de la empresa.

Periodo para la devolución: Todo material podrá ser devuelto, dentro de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de emisión de la factura que ampare la compra.

Procedimiento de devolución: Toda devolución debe seguir el siguiente procedimiento:

1. El cliente deberá de coordinar la solicitud a través de su ejecutivo de ventas, misma que deberá realizarse dentro del Periodo para la devolución.
2. Una vez coordinada la solicitud, el Cliente deberá acudir a la sucursal donde adquirió los Productos a fin de que el ejecutivo de ventas, en conjunto con el resto del equipo Prominox, se aseguren de que el material a devolver se encuentre en el mismo estado en que fue adquirido.
3. Todos los gastos inherentes al almacenaje, transporte, maniobras, sorteos de producto, pérdidas consecuenciales, o cualquier otro derivado o relacionado con la devolución de los productos, es responsabilidad exclusiva del Cliente.
4. En caso de que se determine que la devolución es procedente, se emitirá una nota de crédito a favor del cliente y se cancelará la factura original del material devuelto.
5. Cualquier cambio, cancelación o devolución injustificada de mercancías, causará una comisión del 15% (quince por ciento) sobre el precio total consignado en la factura, con excepción de aquellas devoluciones o cambios por causas imputables a Prominox.

Experiencia Inoxidable

Reglas generales, excepciones y restricciones aplicables a reclamaciones y devoluciones

Todas las devoluciones o reclamaciones se sujetarán a las siguientes reglas generales, excepciones y restricciones:

1. Toda reclamación que se origine por diferencias de peso será evaluada en conjunto para determinar el origen de la diferencia y el procedimiento aplicable a cada caso concreto.
2. No se aceptarán devoluciones ni cambios en los siguientes casos:
 - a. Productos procesados, transformados o de cualquier manera alterados.
 - b. Omisiones, errores o cambios no notificados sobre especificaciones o características no señalados en la orden de compra.
 - c. 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 específico.
 - d. Materiales clasificados como "Chatarra" o "Segunda calidad".
 - e. Productos procesados o transformados por Prominox, con características especiales solicitadas por cliente, salvo que la devolución sea resultado de un defecto de calidad imputable a Prominox.
 - f. Productos no comerciales o de lento movimiento.
 - g. Diferencias en peso imputables a diferencia entre básculas debidamente calibradas ante un organismo certificado.
 - h. Para producto suministrado en la presentación de rollo, Prominox garantiza el 97% del rollo, es decir puede presentar defectos hasta en un 3 % del peso neto entregado.
 - i. En materiales que se suministren como rollos pulidos, no se garantiza el acabado en el inicio y final del rollo.

Cualquier cambio, cancelación o devolución injustificada de mercancías, causará una comisión del 15% (quince por ciento) sobre el precio total consignado en la factura, con excepción de aquellas devoluciones o cambios por causas imputables a Prominox.

3. Las sustituciones de material solo proceden en caso de que el material originalmente adquirido cuente con algún defecto y la sustitución se realizará por un producto de las mismas características.
4. Previa negociación por ambas partes el material podría permanecer en las instalaciones del cliente y ser dispuesto a conveniencia.

¡Gracias por su preferencia!