

POLITICA DE DEVOLUCIONES

Términos y condiciones



Al momento de comprar, el cliente está aceptando automáticamente los términos y condiciones definidos en nuestra POLITICA DE DEVOLUCIONES.

Todas las devoluciones deben estar autorizadas por Dirección General, y solicitadas por el Gerente de Canal.

Si desea realizar una devolución, debe solicitar el formato de devolución a su vendedor directo, para su llenado y autorización o bien contactarnos a través vía correo electrónico atencionclientes@netmar.com.mx o al número telefónico de contacto 55 2487 3251 al 54.

Causales de devoluciones

- Errores de Despacho: por fallas de control interno, y/o pedido por el cliente se haya entregado un producto no solicitado, que difiera en especificación técnica y/o exceso de cantidades solicitadas por el cliente y se informe en un tiempo inferior a 3 días naturales a partir de haberlos recibidos.
- Calidad del Producto: Que el producto entregado presente deterioro (productos descompuestos, caducados, con defectos en el empaque primario, sello, etiqueta) siempre manteniendo la cadena de frío (cuando el empaque y/o etiquetado lo señale) y se notifique al vendedor antes de 3 días naturales a partir de la recepción del producto (vía correo, mensajería instantánea).
- Próximo Vencimiento: siempre que, por condiciones contractuales, o de especificaciones técnicas de los clientes, que hayan sido enviadas previamente por escrito, se declaren las necesidades de acuerdo con cada producto.
- En productos frescos la devolución se aceptará únicamente al momento de la entrega.

Condiciones de las devoluciones

Todo producto deberá entregarse completo y en su envase original. La aceptación de la devolución está sujeta a la revisión técnica de los productos, (no aplica en productos frescos).

No se aceptan devoluciones de:

- Productos considerados como potencialmente no inocuos.
- Productos cuyo envase primario haya sido alterado, dañado, golpeado, doblado, mutilado en su integridad original.
- Productos en mal estado por una manipulación inadecuada.
- Productos que hayan perdido su cadena de frío.

La recolección de la devolución no será superior a los 3 días hábiles a partir de su notificación, para ello el cliente debe presentar la factura de venta y el formato de devolución firmado, así como las evidencias solicitadas.

Sanciones

Los errores de captura en los pedidos (ventas) serán sujetos a un descuento de \$200.00 por pedido.

Los términos de estas condiciones no son negociables y podrán ser modificadas sin previo aviso; cualquier cambio será notificadas en la página web www.netmar.com.mx o bien por correo electrónico.

Quedamos atentos a cualquier duda o aclaración en atencionclientes@netmar.com.mx o bien al número telefónico de contacto 55 2487 3251 al 54.

