

Garantía de Producto

Esta garantía se refiere únicamente a la condición física en la que el producto haya sido recibido. Cabe hacer la mención, que en el momento que usted recibe la mercancía, si no se reciben anotaciones en el documento de acuse, o bien, por teléfono o correo electrónico, se da por hecho que el producto fue recibido en condiciones satisfactorias.

- Se otorgarán 5 días laborables , a partir de la fecha de recepción de producto.
- Se debe reportar por vía correo al Departamento de Servicio y Atención a Clientes a la siguiente dirección de correo ventas@makymat.com informando número de pedido y fecha del mismo, producto, cantidad, lote y evidencia fotográfica del posible daño que presenta el producto, anexando sus datos de contacto (nombre, puesto, teléfono y dirección.)

Aplica sólo si el flete fue pagado por Makymat en modalidades como:

- El flete puede ser vía transporte tercerizado en vehículos contratados directamente por Makymat.
- Por fletera, donde la responsabilidad de Makymat termina hasta que el producto es entregado en el domicilio del cliente, sin embargo si el cliente elige la paquetería (pagada o no por Makymat) se nos exime de responsabilidad en caso de averías, derrames y otras incidencias.
- Viajan por cuenta y riesgo del comprador (cliente), independientemente del servicio de transporte tercerizado y/o contratado por el cliente o Makymat.
- No así en reclamos por propiedades físico - químicas - organolépticas del material en cuyo caso el reclamo sería atendido por Calidad.

La Garantía No aplica en los siguientes casos:

- Si el cliente recogió y sacó el producto de las instalaciones de Makymat, o sus concesionarios, sin haberlo revisado y no lo reportó al momento de la recepción.
- Si al haberlo recibido en sus instalaciones en alguna modalidad de transporte pagado por Makymat, al momento de bajarlo o traspalearlo, por el personal del cliente lo dañan al realizar la maniobra.
- Que exceda el tiempo estipulado en este documento (a partir del 6 día hábil o más).
- Que una vez reportado, el producto sea dispuesto, modificado, alterado o no tenga las cantidades originales de entrega.
- Que haya recibido por error otro tipo de lote, marca o proveedor y desee cambiarlo.
- Que una vez entregado, las instalaciones del cliente no cumplan con los mínimos indispensables para mantener el producto inocuo.
- Que el producto muestre indicios de que está roto, sucio, manchado o empaques violados, alterados o condiciones fuera de las especificadas en la entrega original o en sus empaques originales.
- Que el transporte del cliente no cumpla con las condiciones de inocuidad establecidas por Makymat y se dañe el producto. Makymat, en este caso, solicitará firma del cliente o responsable del transporte donde consten las condiciones de la unidad en que se enviará el producto.
- En caso de que el cliente contrate servicio de alguna fletera con modalidad "ocurre", donde se sabe que el producto queda en las instalaciones de la fletera y no hay forma de garantizar la inocuidad del producto y/o su almacenamiento.

"Gracias por la oportunidad de servirle"

- En entregas directa de proveedor a cliente, se revisarán las condiciones de envío / recepción para deslindar responsabilidades y, si lo amerita, Makymat se compromete a hacer las gestiones para que el proveedor cumpla con la entrega del producto en las condiciones adecuadas, tanto de calidad como de inocuidad.

En caso de que la causa haya sido responsabilidad de Makymat, la Empresa se compromete a:

- Realizar la recolección del producto dañado en las instalaciones del cliente donde originalmente se entregó.
- Generar nota de crédito con valor del producto y el flete es con cargo a Makymat.
- Si el cliente desea el cambio del producto, se tendrá que ajustar al programa de entregas de Makymat, considerando que no realizamos cambio físico de material.
- En ningún caso se hará reembolso de dinero en efectivo o por transferencia, todo deberá ser por notas de crédito aplicable a la siguiente compra.

“Gracias por la oportunidad de servirle”