

GARANTÍA DE PRODUCTO

- Se otorgarán 7 días hábiles a partir de la fecha de recepción del producto.
- Se debe reportar por vía correo al Departamento de Servicio y atención a clientes a una de las siguientes direcciones electrónicas erika.juarez@makymat.com, yesenia.herrera@makymat.com o stefanie.martinez@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 concesionado en vehículos rotulados con publicidad de Makymat.
- O por fletera, donde la responsabilidad de Makymat termina hasta que el producto es entregado en el domicilio del cliente.

La Garantía **No aplica** en los siguientes casos:

- Si el cliente recogió y saco 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 8 día hábil o más).
- Que una vez reportado, el producto sea dispuesto, modificado, alterado o no tenga las cantidades originales de entrega.
- Que una vez entregado, las instalaciones del cliente no cumplan con los mínimos indispensables para mantener el producto en buenas condiciones de almacenaje.
- Que quiera devolver un producto con un lote diferente al que se le entregó.
- Que el producto muestre indicios de que esta 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 conste 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.
- 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 el producto haya cambiado de empaque o presentación (color de saco, caja, o bidón, emblemas o logotipos, textura del empaque ,tipografía o similares) pero que sea el mismo producto con base a la ficha técnica y/o el proveedor haya hecho los cambios sin aviso previo a Makymat, no se realizará cambio o reembolso alguno. En esta situación Makymat se compromete a realizar las gestiones necesarias con el proveedor para que garantice el producto y asuma su responsabilidad en el cambio de los empaques.
- Que el producto haya sido usado en la fabricación de otros productos diferentes o no declarados a Makymat ni plasmados en sus condiciones comerciales y estos no tengan la funcionalidad que esperaba el cliente.

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.
- 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.
- Cualquier otra situación no considerada en estas condiciones, se revisará por el área de Servicio y Atención al cliente en los plazos establecidos para contestar una queja (3 días hábiles) y en lo dispuesto por el Código de Comercio.

"Gracias por la oportunidad de servirle"